



**Trabajo de Tesis para optar por el Título de:
Maestría en Gerencia y Productividad**

Título

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COMBUSTIBLE
Y VIÁTICOS PARA LA EMPRESA XOLUSAT,
EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016.**

Sustentante

Lic. José Manuel Contreras Pérez

Matrícula 2014-1710

Asesor (a):

Ms Ma. María Dolores Sevilla

**Santo Domingo, D.N.
República Dominicana
Agosto, 2016**

RESUMEN

(Xolusat) es una empresa dedicada al servicios técnico o outsourcing , tales como reparación de equipos de informática, manteniendo de cajeros Automáticos, cableado estructurado, asesorías técnicas, Mesa de ayuda a los clientes corporativos del sector financiero de la República Dominicana, fruto del aumento que ha experimentado los costos operativo (Combustible y viáticos) en los últimos 5 años, la gerencia ha decidido realizar una análisis sobre estos, para identificar las causas y consecuencias más relevantes que impacten directamente sobre el aumento de los costos operativos, estos cambios pueden generar modificaciones a los procesos, procedimientos, conducta y cultura organizacional de la empresa. El objetivo planteado por la gerencia sobre la situación planteada es la reducción en un 30% de los costos operativos para el primer año, de esta manera alcanzar una reducción sostenible en el tiempo, conjuntamente buscar soluciones innovadoras que permitan diferenciar el servicio ofrecido a los clientes. Para este análisis se propone identificar el proceso actual de suministro de combustible y viatico, cuantificar porcentualmente las fluctuaciones del insumo por trimestre e identificar los servicios no programados que demandan estos insumos. Para alcanzar esta meta utilizaremos un equipo de recursos humanos calificados de la empresa y el apoyo de la gerencia para recabar información de procesos, procedimientos, cultura de la organización, entrevista a la gerencia, encuestas al personal técnico, comprobaremos en campo la asignación de rutas en consonancia con la localización del técnico, capacitaremos al personal sobre el uso racional de los combustibles, con estas acciones aseguraremos el éxito del proyecto.

ÍNDICE

RESUMEN.....	ii
--------------	----

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

CAPÍTULO I

SISTEMA DE GESTION COMBUSTIBLE Y VIATICOS EN UNA EMPRESA.

1.1 Origen y Evolución del OUTSOURCING	4
1.1.1 ¿Por qué implementar OUTSOURCING?	
1.2 Ventajas del OUTSOURCING	9
1.2.1 Desventajas del OUTSOURCING	10
1.2.2 Áreas a implementar OUTSOURCING.....	12
1.2.3 OUTSOURCING Total o Parcial.....	13
1.3.1 Financiero.....	13
1.3.2 Proveedor	13
1.3.3 Gerencial	13
1.3.4 Tecnológica:	14
1.4 Metodología para la evaluación de OUTSOURCING de una compañía. ...	14
1.4.1 Aspectos Legales del OUTSOURCING.....	15

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE COMBUSTIBLE Y VIÁTICOS EN LA EMPRESA XOLUSAT EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2016

2.2 Misión, Visión y Valores	17
2.2.1 Misión	17
2.2.2 Visión.....	17
2.2.3 Valores	18
2.3 Productos y Servicios	18
2.3.1 Servicios que Ofrecen	19
2.4 Análisis FODA	20
2.4.1 Fortalezas.....	20
2.4.2 Oportunidades	21
2.4.3 Debilidades.....	21
2.4.4 Amenazas.....	22
2.5 Experiencia.....	22
2.6 Cobertura.....	24
2.7 Principales Clientes	25
2.8 Aspectos Metodológico.....	26
2.9 Análisis de los cuestionarios.....	31
2.10 Análisis de la entrevista	43

**CAPÍTULO III
EVALUACIÓN ECONÓMICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA
DE GESTIÓN DE COMBUSTIBLE Y VIATICOS CASO: SOLUCIONES DE
ASISTENCIA TÉCNICA (XOLUSAT).**

3.1	Introducción	44
3.2	Objetivos del sistema de gestión de combustible y viáticos	44
3.3	Importancia.....	45
3.4	Alcances de la Propuesta	46
3.5	Propuesta Económica	47
3.6	Evaluación Financiera	48
3.7	Cronograma.....	48
3.8	Descripción de las actividades del cronograma de Implementación	49

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1: Porcentaje según género	31
Cuadro No. 2: Porcentaje según Edad	32
Cuadro No. 3: Porcentaje según nivel Educativo	33
Cuadro No. 4: Porcentaje según conocimiento del método de asignación.....	34
Cuadro No. 5: Porcentaje Percepción suministro combustible y viáticos.	35
Cuadro No. 6: Porcentaje satisfacción suministro combustible y viáticos.	36
Cuadro No. 7: Porcentaje como afecta la transferencia tardía de combustible y viáticos.....	37
Cuadro No. 8: Porcentaje relación satisfacción Empleado-Empresa.	38
Cuadro No. 9: Porcentaje sobre si usted tiene una queja relacionada con su trabajo a quien se dirige.	39
Cuadro No. 10: Porcentaje Con que frecuencia siente confianza al trabajar para esta empresa.....	40
Cuadro No.11: Porcentaje si quiere usted cambiar de trabajo.	41
Cuadro No.12: Costos estimados de la propuesta valores en US\$.....	46
Cuadro No.13: Evaluación Financiera	47
Cuadro No.14: Cronograma del proyecto	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura #1 Diseño y planificación de la solución outsourcing	4
Figura #2 ¿Por qué se recurre al outsourcing?	6
Figura #3 Ventajas adicionales del outsourcing	8
Figura #4 Desventajas del Outsourcing.....	9
Figura #5 Servicios que más se subcontratan.....	11
Figura #6 Logo Corporativo	15
Figura #7 Estructura Organizativa Xolusat S, A	17
Figura #8 Centro de Mesa de Ayuda Xolusat S, A	22
Figura #9 Cobertura geográfica Xolusat S, A	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico No. 1: Porcentaje según género	31
Gráfico No. 2: Porcentaje según Edad	32
Gráfico No. 3: Porcentaje según Nivel Educativo	33
Gráfico No. 4: Porcentaje según conocimiento del método de asignación	34
Gráfico No. 5: Porcentaje Percepción suministro combustible y viáticos	35
Gráfico No. 6: Porcentaje satisfacción suministro combustible y viáticos.....	36
Gráfico No. 7: Porcentaje como afecta la transferencia tardía de combustible y viáticos.....	37
Gráfico No. 8: Porcentaje relación satisfacción Empleado-Empresa.....	38
Gráfico No. 9: Porcentaje sobre si usted tiene una queja relacionada con su trabajo a quien se dirige.	39
Gráfico No. 10: Porcentaje Con que frecuencia siente confianza al trabajar para esta empresa.	40
Gráfico No. 11: Porcentaje si quiere usted cambiar de trabajo	41

INTRODUCCIÓN

La propuesta presentada a continuación para la implementación de un sistema de gestión de combustible y viáticos en la empresa soluciones de asistencia técnica (Xolusat). En la República Dominicana, Santo Domingo, Distrito Nacional en el segundo semestre 2016, tiene como propósito exponer los beneficios de implementar el nuevo sistema de gestión de insumos de operaciones, enfatizando en la reducción de costos que resultaría su implantación.

El aumento de los insumos operativos durante 5 años consecutivos has dado al traste con la preocupación de los ejecutivos en buscar una solución viable y efectiva que permita la rentabilidad sostenida de los servicios técnicos ofrecido. Esto deriva en un cambio de paradigma para las operaciones de la empresa, con el único objetivo mejorar continuamente los rendimientos de operaciones y ofrecer un servicio de calidad, costos bajos, eficiencia y sostenibilidad.

Esta propuesta inicia con análisis interno y externo de Xolusat, mediante un FODA, en donde se identificaran las deficiencias en los procesos estratégicos que impactan de manera directa la productividad y competitividad de la empresa. Su enfoque se centra en analizar las fluctuaciones en el sistema de gestión de combustible y viáticos, así como identificar como funciona el sistema actual, cuantificar las fluctuaciones de combustible y viáticos mensualmente e identificar las razones por las cuales los servicios no programados demandan estos insumos.

Durante esta investigación inferimos de las siguientes premisas:

Todos los técnicos reciben más combustible por servicios realizado que por kilometraje, los mantenimientos de los vehículos no se realizan según programación y por ende su consumo aumenta. Para la elaboración de esta

indagación, se sustentara en estudios exploratorios, descriptivos, explicativos. Los métodos a utilizarse serán la observación: directa, estructurada, participante, colectiva y de campo. Las técnicas serán primarias y secundarias para el mejor entendimiento del objeto de estudio. Esta investigación está dividida en 3 capítulos: **Capítulo I:** Origen, Evolución, Ventajas, Modelos y Metodología para el Outsourcing, en este capítulo se presentan un panorama general sobre la historia de la actividad de Xolusat. **Capítulo II:** Se describe la estructura de la empresa Soluciones de Asistencia Técnica XOLUSAT, Historia, Clientes, Partners, Actividades Comerciales. **Capítulo III:** Se realiza una propuesta económica para la implantación del sistema de gestión de combustibles y viáticos: Objetivos, Importancia, Alcance, Cronograma, Evaluación Financiera.

CAPÍTULO I

SISTEMA DE GESTION COMBUSTIBLE Y VIATICOS EN UNA EMPRESA.

En el mundo globalizado es necesario obtener ventajas competitivas que permitan ofertar servicios a bajo costo para los clientes, es por esto que Xolusat está preocupada por el incremento presupuestario en los insumos del departamento de operaciones.

Durante 4 años seguido se incrementado sustancialmente los gastos destinados para combustible y viáticos, sin que esto represente un aumento de las tarifas ofrecidos por la empresa hacia los clientes.

Es por esto que la necesidad de automatizar, controlar y eficientizar la transferencia de estos costos reviste de una importancia significativa para el futuro y competitividad de la empresa.

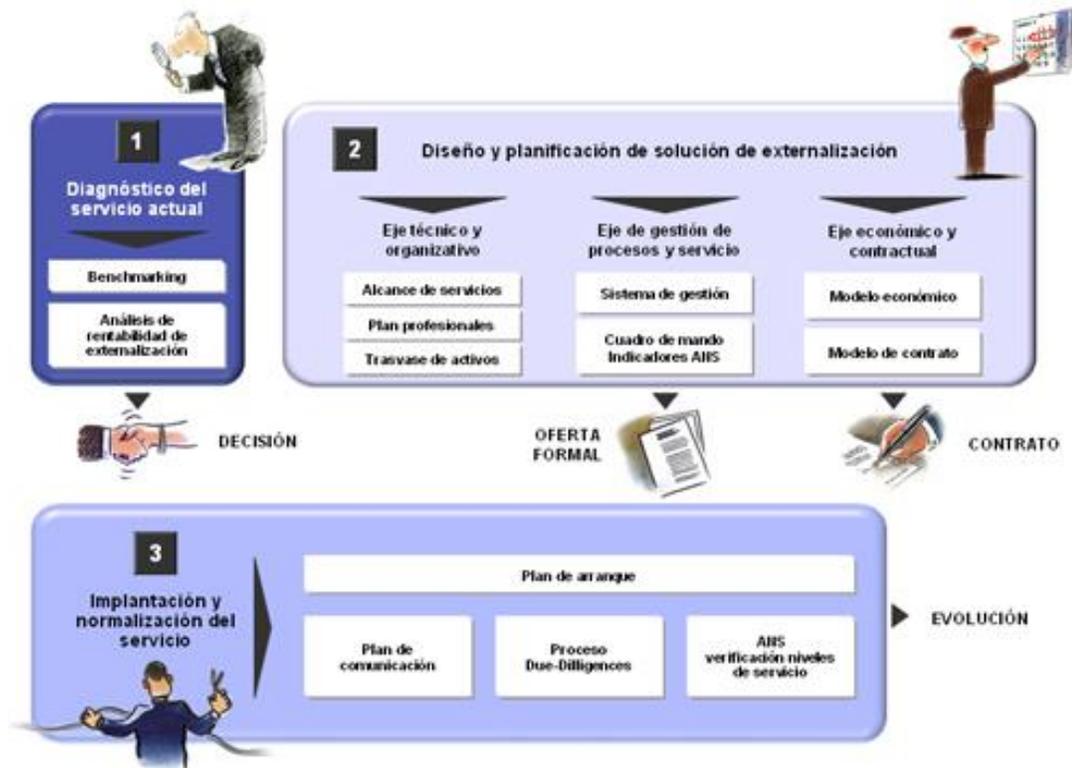
El control estricto y justo de los gastos asociados a viáticos y combustible asegurara una rentabilidad sostenible, permitiendo un ahorro significativo para dedicar recursos a la capacitación de personal, compra de vehículos con combustibles alternativos, investigación y desarrollo con el propósito de seguir a la vanguardia de la tecnología.

El interés de reducir y mejorar el suministro de combustible y viáticos obedecen a dos propósitos fundamentales:

- 1) Reducir los costos de operaciones de la empresa sistematizando el suministro de combustible y viáticos, esto puede usarse como un valor agregado que redundaría costos y aumentaría los beneficios.
- 2) Resultaría como una experiencia que agregará conocimientos, pudiendo ser implementada en otras áreas de la empresa generando valor para nuestros clientes.

1.1 Origen y Evolución del OUTSOURCING

Figura #1 Diseño y planificación de la solución outsourcing



Fuente: <http://www.ibermatica.com/servicios/outsourcing/outsourcing-integral>

“El Outsourcing se define como una de asignación y reasignación de acciones de negocio o actividades de una fuente interna de una fuente externa” (Schniederjans, Schniederjans, y Schniederjans, 2005, p. 3). Cualquier actividad empresarial puede ser subcontratada. Todo o parte de cualquiera de las actividades del negocio fusionaría como una unidad, al igual que los sistemas de información de gestión, que han sido históricamente realizado internamente por la organización se puede externalizar en la actualidad.

La externalización, sin embargo, requiere un acuerdo unificación con una organización externa. Para esto es necesario suscribir un contrato para definir cualquier tipo de actividad comercial entre una organización cliente y su potencial de externalización proveedor, a continuación, la actividad empresarial se puede externalizar.

La subcontratación no es un nuevo concepto de acuerdo James y Weidenbaum (1993, p. 42), pero puede encontrar sus orígenes en la práctica de subcontratación de producción en actividades. Por ejemplo, la utilización de abogados externos o tecnología de la información consultores se puede ver como servicios externalizados. De hecho, el clásico "compra-o-tomar" decisiones sobre los productos de servicios, procesos e instalaciones, el cual la compañía siempre han estado haciendo durante muchas décadas, son ejemplos de externalización de organizaciones externa (Russell & Taylor, 2003, p. 126). Regardless de su origen, la externalización no es una revolución sino una evolución del cambio en organizaciones empresariales en acciones y la forma en que llevan a cabo actividades comerciales.

“La externalización es vista como una de las estrategias de gestión más importantes de nuestro tiempo. En una encuesta de empresas de los ejecutivos de las razones más importantes para la externalización incluyen, entre muchos artículos, ahorro de costes, para ganar experiencia externa, para mejorar los servicios, se centran en las competencias básicas y para tener acceso a tecnología”(Goldsmith, 2003). La encuesta investigó en el futuro la externalización de las tendencias generales preguntando a los ejecutivos de la externalización lo que planeaban comprensión tomar en el futuro. Un total de 35% de los ejecutivos dijo que continúa o ampliar la externalización, el 40% dijo que continuarían pero externalización alterar sus arreglos para favorecer mejor a sí mismos, y 25% dijeron que reducirían.

El traspaso vía acuerdo de un departamento o actividad a un proveedor es en la actualidad la vía más económica y eficaz para crear reducción de coste

al interior de las empresas y poder concentrarse en las estrategias que aseguren un rendimiento sostenibles de las ventas de sus productos o servicios.

La empresa soluciones de asistencia técnica Xolusat fue fundada con el objetivo de brindar un servicios de Outsourcing con la mejor calidad del mercado y el costo más económico para el sector financiero.

En la actualidad el aumento de los costos de la prestación del servicio han ido en aumento año tras año lo que trae una preocupación para los ejecutivos y los impulsa a identificar las causas de estos aumentos y proponer mejoras que permitan establecer precios del servicios sustentables en el tiempo.

1.1.1 ¿Por qué implementar OUTSOURCING?

Figura #2 ¿Por qué se recurre al outsourcing?



Fuente: Grupo Penteo (Revista Data.TI, nº 207)

Fuente: <https://info.trabajofreelance.com/2010/08/19/outsourcing-ventajas-y-desventajas-de-la-subcontratacion>

“Si bien la tendencia general para la contratación externa es cada vez mayor (subcontratación externa aumenta, 2004), hay otras tendencias observadas por ejemplo, anti-gobierno externalización legislación, la necesidad de revisar las disposiciones actuales de contratación externa o back sourcing por empresas externas con experiencia, etc. Qué indican que la práctica actual tiende de las necesidades de externalización y mejoramiento más que un proceso de decisión de compra”. Con el crecimiento, siempre hay problemas.

A medida que la industria del outsourcing crece todos los años, hay una mayor necesidad de ser más conocedores de esta nueva industria, además cómo puede beneficiar a la gestión de Informática, y mejorar las operaciones comerciales en general. Hay una necesidad urgente de ser educados sobre temas, conceptos, filosofías, procedimientos, metodologías y prácticas de contratación externa. Como se señaló en un informe por Hall (2003), la mitad de todos los acuerdos de externalización fracasan porque las empresas corren riesgos al no realizar los análisis apropiados. Por ejemplo, algunas organizaciones consideran que la externalización un medio de migración de riesgo (por ejemplo, el proveedor de externalización adquiere los riesgos sobre la inversión en recursos humanos, tecnología, etc., mientras que la empresa cliente evita esos riesgos y simplemente paga una cuota por los servicios). Sin embargo Natovich (2003) informa que, si bien algunos riesgos son absorbidos por el proveedor de externalización, el cliente asume el conjunto de riesgos inherente en el acuerdo, además de la mayor parte del proveedor de externalización sume riesgos. Greaver (1999, pp. 37-58), Chorafas (2003, pp. 49-70), y Kern y Willcocks (2001, pp. 39-80) los riesgos y los gerentes preocupados por ser cuidadoso de realizar la externalización en la realización de proyectos, al tiempo que reconoce que algunos riesgos son válidos y otros dependen de diferentes situaciones (Bahli y Rivard, 2005).

1.2 Ventajas del OUTSOURCING

Figura #3 Ventajas adicionales del outsourcing



Fuente: <http://panamaosa.com/tercerizacion-cuales-son-sus-ventajas-infografico>

“La estrategia de traspasar parte de las operaciones de una empresa a un proveedor en el tiempo de globalización ofrece las siguientes ventajas competitivas:

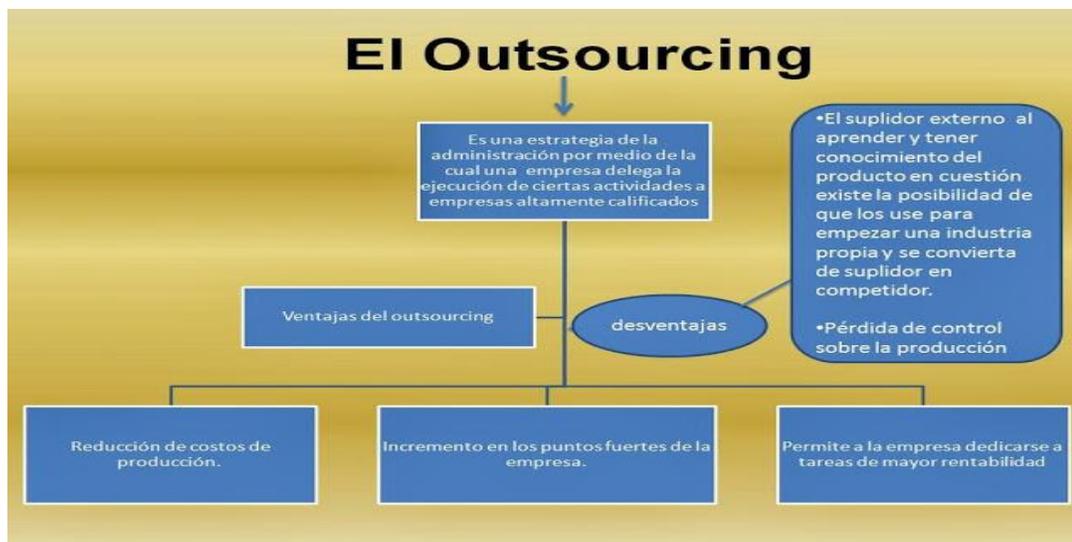
- Concentrar los esfuerzos de la empresa en desarrollar la actividad de su giro principal.
- Compartir el riesgo de las inversiones con el proveedor externo
- Liberar recursos que pueden ser utilizados en otras actividades más rentables
- Generar entradas de capital por la eventual venta de activos que dejan de ocupar mejorando la eficiencia al traspasar la ejecución de actividades especializadas a expertos.
- Acceder a tecnologías de punta sin tener que realizar inversiones frecuentes en modernizarse

- Suplir insuficiencias de capacidad de servicios para apoyar las estrategias de crecimiento” (; Sapag, 2007)

“Las dos primeras ventajas están ligadas pues permiten aumentar tanto la eficiencia en procesos como la eficacia en resultados, reducir la distracción de recursos en operaciones de procedimientos aumentando las ventajas competitivas de la empresa en el caso de la segunda ventaja al externalizar algunas operaciones que pueden ser cambiantes ,causantes de gastos y preocupación en la empresa es que los fondos para estas actividades permitirán ser utilizados en actividades rentables concorde a los intereses de la organización(la externalización libera recursos de capital que pueden ser utilizados en actividades que generen una mayor rentabilidad y puede existir un ingreso de dinero por la venta de los activos que se deja de ocupar al cambiar de actividad o contratar a un proveedor externo” (Sapag, 2007, pág. 372)

1.2.1 Desventajas del OUTSOURCING

Figura #4 Desventajas del Outsourcing



Fuente: http://legislacionarte.blogspot.com/2013/10/blog-post_10.html

Como todo proyecto el outsourcing no está libre de riesgo ya que se puede presentar la pérdida del control del servicio, del conocimiento interno, de la ventaja competitiva, de la confidencialidad de la información, existe una dependencia de terceros, disminución de la calidad, existe un mayor costo y talentos internos se pierden.

Con los proveedores se establecen estándares de desempeño tanto en calidad como de oportunidad de entrega (para esto se desarrolla el Modelo de Referencia de Operaciones de la Cadena de Suministro (SCOR), que es una lista de factores críticos que proporciona un punto de partida para evaluar a un proveedor con los atributos más importantes que debe tener como son confiabilidad, buena capacidad de respuesta, agilidad, costos accesibles y activos eficientes

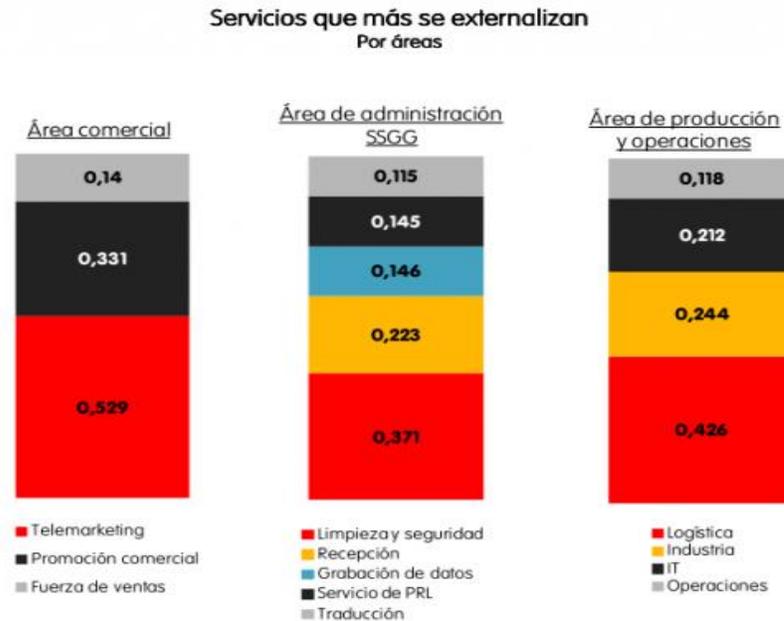
“El mayor riesgo se da en una decisión de outsourcing cuando los estándares no se cumplen ya que si un proveedor no entrega lo que se necesita, cuando se lo necesita y con la calidad requerida la operación falla y la reinversión interna puede ser sumamente costosa causando graves problemas a la empresa. " (Sapag, 2007)

La pérdida de control crea una dependencia de terceros la cual afecta directamente a la empresa si esta falla o es de baja calidad.

La confidencialidad de la información especialmente se da esto cuando se contrata empresas para el manejo informático y de seguridad de la empresa.

1.2.2 Áreas a implementar OUTSOURCING

Figura #5 Servicios que más se subcontratan



Fuente: <http://www.reasonwhy.es/actualidad/empresa/mas-de-la-mitad-de-las-empresas-apuestan-por-el-outsourcing-en-2015-2015-05-11>

Las áreas donde se suele implementar el Outsourcing son:

- Sistemas financieros.
- Sistemas contables.
- Mercadotecnia.
- Recursos Humanos.
- Sistemas administrativos.

Además se puede utilizar en áreas secundarias que no impacten o comprometan la seguridad interna:

- Vigilancia física
- Limpieza
- Suministro de papelería

- Dirección de eventos y conferencias
- administración de comedores, entre otras.
- Áreas que no se implementa OUTSOURCING
- Dirección de la planeación estratégica.
- La tesorería
- El control de proveedores
- Administración de calidad
- Servicio al cliente
- Distribución y Ventas

1.2.3 OUTSOURCING Total o Parcial.

- **Total:** Implica la transferencia de equipos, personal, redes, operaciones y responsabilidades administrativas al contratista.
- **Parcial:** Solamente se transfieren algunos de los elementos anteriores.

1.3 Modelos de OUTSOURCING

1.3.1 Financiero:

Su objetivo es reducir costos al cliente.

1.3.2 Proveedor:

Debe suplir recursos humanos con capacidades para resolver fallas en los sistemas informáticos del cliente.

1.3.3 Gerencial:

Su objetivo es acordar las condiciones entre las partes y llegar a un acuerdo escrito o contrato en donde especifique la responsabilidad entre las partes y el tiempo de duración del acuerdo.

1.3.4 Tecnológica:

Los contratos establecidos entre las partes deben acordar las actualizaciones tanto de software como de equipos a lo largo del tiempo de ejecución del contrato, asegurando a los clientes no tener problemas por equipos discontinuados.

1.4 Metodología para la evaluación de outsourcing de una compañía.

La buena planificación y estudio de las variables tanto económicas como estrategias son fundamentales para un buen proceso de outsourcing.

Pasos de la Metodología:

- Fase 0: Inicio
- Fase 1: Evaluación.
- Fase 2: Planeación.
- Fase 3: Contratación.
- Fase 4: Transición.

Fase 5: Administración.

Los principales riesgos de Outsourcing son:

- Negociar un contrato que no cubra las necesidades del cliente.
- Mal selección del contratista.
- Tiempo de respuestas sin penalidades económicas por incumplimiento.
- Dependencia de un tercero.
- Inexistente control sobre el personal del contratista.
- Aumento costo de negociación del contrato.
- No aceptar el Outsourcing

1.4.1 Aspectos Legales del OUTSOURCING

Las partes dentro de las negociaciones deben considerar las siguientes Consideraciones para ser exitosas su implementación:

- Contrato de servicios entre las partes
- Definir área a subcontratar
- Solvencia del proveedor
- Fecha de inicio y final del contrato
- Equipos a utilizar por el proveedor
- Actualizaciones de hardware cliente
- Sistema de gestión de problemas
- Términos de pagos
- Responsabilidad del proveedor
- Contrato de confidencialidad

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE COMBUSTIBLE Y VIÁTICOS EN LA EMPRESA XOLUSAT EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2016

Historia Empresa Xolusat

“Fundada en 1984, Micro Internacional, sirve de puente a la tecnología del sector Corporativo Dominicano. Desde 1986 distribuye la línea Epson como único distribuidor autorizado en el país. A finales de los años ochenta, ya Micro Internacional posiciona a Epson como la impresora más vendida en República Dominicana año tras año” (Xolusat S.A, 2001)

Luego cambia la imagen corporativa y se convierte en XOLUSAT.

Figura#6 Logo Corporativo



Fuente: www.xolusat.com

2.2 Misión, Visión y Valores

2.2.1 Misión

“Brindar soporte tecnológico a clientes corporativos sobrepasando la calidad que el mercado exija, definida con profesionalidad, respeto, seguridad y precisión, en el menor tiempo y costo posible; comprometidos con el mejoramiento continuo como parte de la excelencia” (Xolusat S.A, 2001).

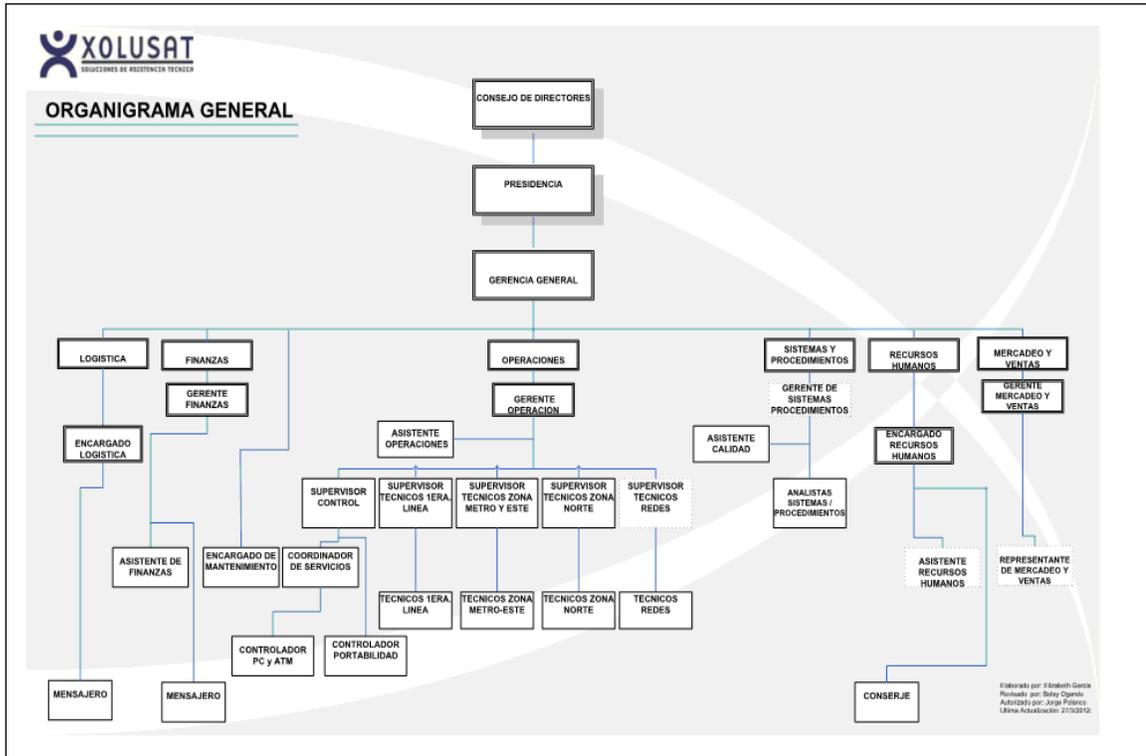
2.2.2 Visión

“Asegurar el dominio del mercado local entre las empresas de soporte tecnológico, mediante la mejor calidad de servicio y con los niveles de rentabilidad establecidos” (Xolusat S.A, 2001).

2.2.3 Valores

- “Orientado al cliente
- Integridad
- Innovación
- Capacitación constante” (Xolusat S.A, 2001)

Figura #7 Estructura Organizativa Xolusat S, A



Fuente: Xolusat S.A, Plan Estratégico 2010-2016

2.3 Productos y Servicios

“El servicio de asistencia técnica es el apoyo ideal para los responsables de la plataforma tecnológica tanto en grandes como en pequeñas y medianas empresas.

Se encargan de ejecutar las acciones requeridas en la plataforma de tecnología informática y del mantenimiento preventivo y correctivo de la misma.

Los clientes corporativos notifican de la ocurrencia de una falla a través de la página Web, teléfono o de una conexión de datos directa. Luego pueden dar seguimiento constante a su resolución por la misma vía. Además se envía un informe periódico detallando las incidencias atendidas y los tiempos utilizados en la respuesta y solución” (Xolusat S.A, 2001)

Esto permite a los clientes concentrarse en la producción de valor agregado para sus productos.

2.3.1 Servicios que Ofrecen:

- Servicio de asistencia técnica para equipos TI - Procesamiento Datos (PC, Impresoras, Servidores, POS, Cajeros automáticos)
- Solución de fallas de equipos con cobertura de partes préstamos de sustitutos.
- Transferencia de datos e instalación de aplicaciones con corto tiempo de respuesta.
- Instalación y traslado de equipos.
- Instalación y mantenimiento de aplicaciones para servidores Windows (Exchange, ISA, Windows Server)
- Arrendamiento de equipos.
- Control de Activos de Tecnología Informática (TI)
- Monitoreo de redes para Cajeros Automáticos.
- Soluciones de 1ra. y 2da. Línea para Cajeros Automáticos.
- Servicio de asistencia técnica para Redes y equipos de comunicaciones.
- Cableado estructurado de Oficinas Sucursales y Centros de Datos.
- Diseño de redes.
- Cableado estructurado de oficinas.
- Mantenimiento de Redes de Oficinas, Cableados y centro de datos.
- Mantenimiento página Web clientes.
- Mantenimiento de equipos de comunicaciones CISCO con préstamo de sustitutos y aplicaciones.
- Programación e instalación equipos CISCO (Router, Switch)
- Instalación y mantenimiento telefonía IP.
- Arrendamiento y venta de teléfonos IP.
- Arrendamiento y venta centrales IP.

2.4 Análisis FODA

2.4.1 Fortalezas

Economía de escala (Precios competitivos).

- Optimizar el consumo de Combustible.
- Optimizar la asignación de Viáticos.
- Implementar mejoras al sistema de asignación de combustible vehículo propio.
- Implementar un sistema de asignación de Dietas.
- Políticas de reducción de Stock.

Servicio y calidad.

- Implementación de encuesta de calidad de servicio.
- Impartir cursos de atención al cliente al personal que interactúa directamente con el cliente.

Personal calificado.

- Establecer las necesidades de capacitación.
- Proponer un Programa de capacitación.

Reducción de costos.

- Reducir los gastos variables.
- Buscar cursos formación técnica en línea.
- Uso de Internet para compras y nuevos proveedores.
- Control estadístico de los gastos.
- Establecer sistema de mapas (Ubicación del personal técnico).
- Implementar sistema de ahorro de energía.

Cobertura geográfica.

- Mantener la cobertura geográfica nacional

2.4.2 Oportunidades

Nuevos servicios (Dispositivos inalámbricos y mesa de ayuda).

- Realizar un análisis de mercado corporativo sobre los problemas más comunes que enfrentan los gerentes con los dispositivos móviles.
- Realizar un análisis de la factibilidad de implementar una mesa de ayuda para ofrecerla como servicio a nuestros clientes.

2.4.3 Debilidades

Falta de innovación tecnológica.

- Crear nuevos conceptos de servicios técnicos

Flotilla de vehículos.

- Realizar plan de mantenimiento preventivo
- Implementar medición del plan de mantenimiento preventivo
- La adquisición de flota vehicular

Falta de personal en el área de redes.

- Contratación de personal redes

Dependencia de los mismos clientes.

- Implementar nuevas estrategias de servicio
- Realizar plan de visitas a clientes potenciales

Falta de partes en inventario.

- Abastecer inventario según demanda de piezas

Seguridad.

- Implementar sistema de cámaras de vigilancia

Ventas.

- No podemos participar en licitaciones del Estado.

2.4.4 Amenazas

Analizar las propuestas de servicio que ofrece la competencia.

Trazar estrategias competencias en el mercado.

- Para mejorar los servicios de la competencia.

Disminución de poder adquisitivo.

- Plan reducir los costos fijos

Clientes rezagados.

Realizar plan de contacto con clientes, establecer necesidades.

- Nuevas cargas impositivas del país.
- Inflación de monedas extranjeras.

Local comercial.

- Buscar alternativa de local
- Establecer un plan para adecuarnos a un entorno más reducido.

2.5 Experiencia:

“Cuenta con un personal técnico altamente calificado y certificado por Partners internacionales y con muchos años en el mercado local (desde 1984), dando servicio y soportando la garantía de ellos en República Dominicana. Esto les ha permitido acumular una gran experiencia en las áreas de administración, implementación, troubleshooting, ventas de soluciones, mantenimiento y servicios. Así como un capital humano que se demuestra en su gerencia con más de 19 años de experiencia demostrada, tanto en el ámbito nacional como internacional

XOLUSAT es la más grande empresa de outsourcing de servicios de tecnología informática del país. Durante años ha sido proveedor de servicios de tecnología de las más importantes instituciones financieras de República Dominicana. XOLUSAT tiene dentro de su oferta de servicios el mantenimiento de equipos con cobertura de partes y servicio. Los niveles de efectividad y la cobertura geográfica del servicio de XOLUSAT la convierten en un socio estratégico para catalizar el crecimiento de las instituciones usuarias de tecnología de la información.

Los técnicos han sido certificados por los principales fabricantes de equipos de tecnología (Dell, Hewlett Packard, Panduit, Cisco, NCR, Fujitsu Siemens, Getronics, ATM Industries, Excelec, ATM Core” (Xolusat S.A, 2001)

Figura #8 Centro de Mesa de Ayuda Xolusat S, A



Fuente: www.xolusat.com

2.6 Cobertura

La estructura de servicios cuenta con:

- Siete localidades estratégicamente ubicadas para cubrir todo el territorio nacional.
- Treinta y cinco vehículos propios.
- Un centro de control con capacidad para atender más de 10,000 acciones de servicio por mes.
- Almacenes con un gran inventario de partes originales para cubrir las necesidades de nuestros clientes bajo contrato de servicio.

La empresa tiene amplia experiencia con grandes cuentas corporativas. Durante años han sido proveedores de servicios de asistencia técnicas del Grupo Popular, Claro Codetel, Banco de Reservas, APAP entre otros.

Figura #9 Cobertura geográfica Xolusat S, A



Fuente: www.xolusat.com

2.7 Principales Clientes

“XOLUSAT cuenta con 24 años de experiencia en cuentas corporativas brindándole servicios a las más grandes empresas del país como el Grupo Popular, Claro Codetel. Estas empresas tienen más de 11,000 PCs, 1,500 impresoras, 400 equipos Cisco, 300 servidores, entre otros equipos”**Invalid source specified.**

En la cartera de clientes se encuentran:



2.8 Aspectos Metodológicos

Tipos de estudio:

Exploratorio:

Se pudo determinar las causas que impactan directamente los aumentos en los insumo de servicios (Viáticos y combustible) y proponer recomendaciones que den al trasto con la mitigación del caso.

Descriptivo:

Se realizó entrevistas a los supervisores y técnicos que demostraron la falta de motivación del personal que presta servicios con relación al suministro de los insumos en relación.

Explicativa:

Se determinó la causa raíz del sistema radica en la falta de criterios en la gestión eficiente en el suministro y control del proceso interno para disponer de los recursos eficientemente.

Métodos de estudio

Observación:

Se pudo entender como impactaron la variable que están en el círculo del suministro en la prestación del servicio, impresiones del personal involucrado, impacto en las operaciones y soluciones.

Tipos de observación:

La observación será directa, estructurada, participante, colectiva y de campo.

Directa:

Porque se utilizaron recursos humanos de la empresa que pertenecen al departamento bajo investigación (Operaciones) y su experiencia sirvió de base para comprender la problemática.

Estructurada:

Conseguimos realizar cuestionarios que nos permitieron conocer los factores claves que impactan la problemática.

Participante:

El investigador estuvo involucrado directamente con el objeto de estudio debido a su manejo y experiencia en el departamento.

De campo:

Porque se realizó en la localidad lugar donde ocurre el incremento de los insumos.

Inductivo:

Se logró identificar los casos de manera individual, establecer patrones comunes y establecer conclusiones.

Deductivo:

Se abordó el problema de manera general para establecer comparaciones con las identificadas en el método inductivo y realizamos las hipótesis certeras.

Análisis:

Se logró identificar los actores que intervienen en esta problemática, para posteriormente identificar las consecuencias y determinar las mejoraras.

Histórico:

Se logró recopilar y verificar los gastos de 5 años para determinar el % de fluctuaciones por periodo y su efecto en los costos de operaciones.

Técnicas y fuente de investigación

Fuente primaria:

Se utilizaron fuentes derivadas de artículos y libros de interés escritos por autores sobre el problema planteado.

Fuentes secundarias:

Se recopiló periódicos, seminarios, procedimientos, presupuestos y publicaciones de empresas que manejen servicios técnicos.

Técnicas de la investigación:

Técnica de campo:

La técnica utilizada en esta investigación permitió la observación directa al objeto de estudio y la verificación de los testimonios para concluir en la comprobación de la hipótesis.

Tipos de observación:

Inicial:

La observación inicial fue directa ya que el investigador realizará una búsqueda guiada por un objetivo determinado y se involucrará continuamente en el tema de investigación.

Grado de estructuración:

Fue estructurado debido que el investigador posee unos parámetros determinados para validar los resultados.

Grado de participación:

Fue participante debido a que el investigador se empapará en la búsqueda de información que aporte al tema de referencia.

Número de investigadores:

La observación fue individual ya que la estará realizando un solo investigador.

Lugar donde se realiza:

La observación fue de campo porque el lugar donde se realizará es la empresa Xolusat.

Tratamiento de la información:

Utilizamos un método efectivo que nos permita recopilar de manera eficiente la información de las entrevistas, cuestionarios, libros y fuentes secundarias para la codificación, tabulación de la investigación para su análisis e interpretación.

La tabulación ordenara datos numéricos en filas y columnas, con las especificaciones correspondientes acerca de su naturaleza. Se presentan en un cuadro o una tabla de gráficos de barra que mostraran claridad y organización.

El análisis de la información depende del tipo de investigación que se haya seleccionado y los objetivos planteados.

Síntesis

Por vía del estudio exploratorio, se pretende indagar áreas que eran pocas conocida, por lo cual se identificó con más claridad el objeto de estudio para la implementación de un sistema para gestionar los combustibles y viáticos que tendrán una reducción de presupuesto operativos y mayor satisfacción del cliente.

En ese mismo tenor el estudio descriptivo se establecieron las interrogantes más relevantes, tales como causas y consecuencias del aumento presupuestario de los insumos de operativos, que tanto afectan los costos y la

calidad del servicio, de ahí determinaran las situaciones y sucesos que se exponen en tratamiento de la investigación.

En el estudio explicativo se cotejo la correspondencia consecuente que existe entre las suposiciones y las definiciones, de manera que los hechos guardan conexión con el objeto de estudio.

Por otro lado, los métodos empleados conllevaron a la realización de una investigación con definiciones claras, elaborada y en consonancia con los procedimientos establecidos para el objeto de estudio.

El método inicial fue la observación, por el cual se sirvió de base para el levantamiento de las informaciones de manera precisa, sobre la problemática de gestión de viáticos y combustible en Xolusat.

A seguidas los métodos deductivos e inductivos, se abordó el problema de lo general y lo particular, se examinó los procesos del objeto de estudio desde la industria a la que pertenece, para vincular los factores que inciden directamente en el aumento de insumos.

Tomando como referencia los datos obtenidos a través de la observación, se realizó una hipótesis para en el transcurso de la investigación realizar su comprobación.

Finalmente, se implementaron los métodos de análisis y síntesis, en donde se compararon de forma particular los procesos de Xolusat, para identificar cada uno de ellos de forma detallada y así establecer la estrategia para la implementación de la propuesta de gestión de combustible y viáticos.

El método analítico fue la principal herramientas para la síntesis, reconstruyendo todos los cabos que había sido desmenuzado anteriormente. Por consiguientes ambos métodos con complementarios.

2.9 Análisis de los cuestionarios

Para los datos obtenidos se ha adoptado métodos estadísticos elementales, calculando frecuencias de respuestas y porcentaje. Las preguntas han sido resumida para representarlas en las categorías, cuadros y frecuencia.

El motivo de estos cuestionarios es de carácter exploratorio de los objetos de estudio de la investigación, se muestran los datos agrupados en las categorías de análisis en resumen de las ideas relevantes.

Más que mostrar datos que muestren juicios de valor, pretendemos presentar la realidad que se manifiesta en los técnicos con relación al suministro de viáticos y combustible y las consecuencias en la prestación del servicio.

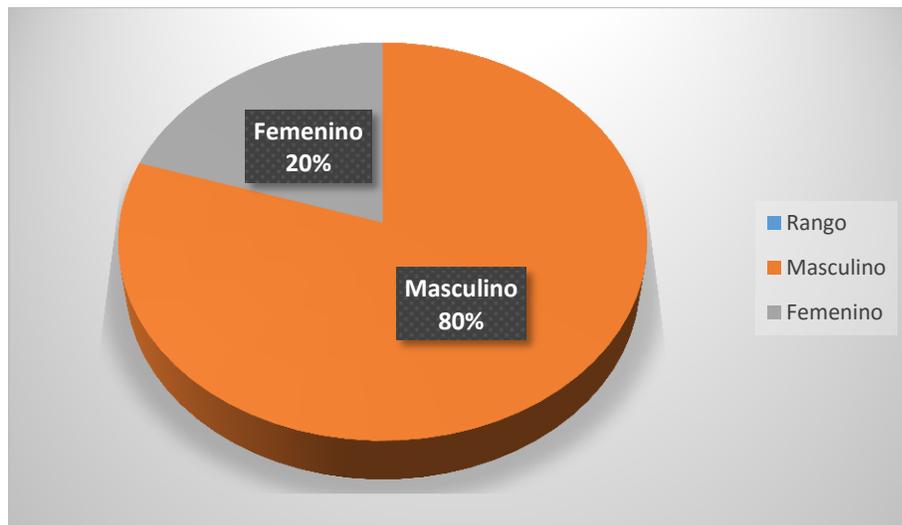
La muestra de personas encuestadas es de 50 adultos, con edades entre 25 años en adelante, hombres y mujeres con todos los niveles educativos. El cuestionario fue realizado en las instalaciones de Xolusat.

Cuadro No. 1: Porcentaje según género

Rango	X(A)	X(B)
Masculino	40	80
Femenino	10	20
Total	50	100

Fuente: cuestionario realizado a los empleados de Xolusat los días 12,13 y 14/07/2016

Gráfico No. 1: Porcentaje según género



Fuente: cuadro No.1

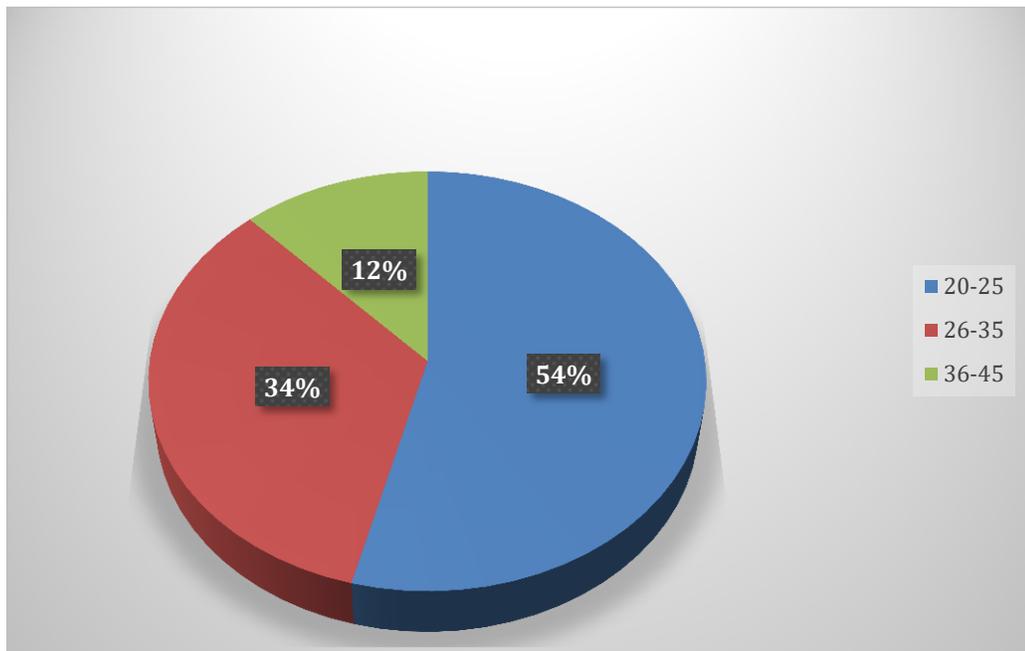
En consonancia con el gráfico los resultados obtenidos son, el 80% de los empleados son de género masculino y el 20% son de género femenino.

Cuadro No. 2: Porcentaje según Edad

Rango	X(A)	X(B)
20-25	27	54%
26-35	17	34%
36-45	6	12%
Total	50	100%

Fuente: cuestionario realizado a los empleados de Xolusat los días 12,13 y 14/07/2016

Gráfico No. 2: Porcentaje según Edad



Fuente: cuadro No.2

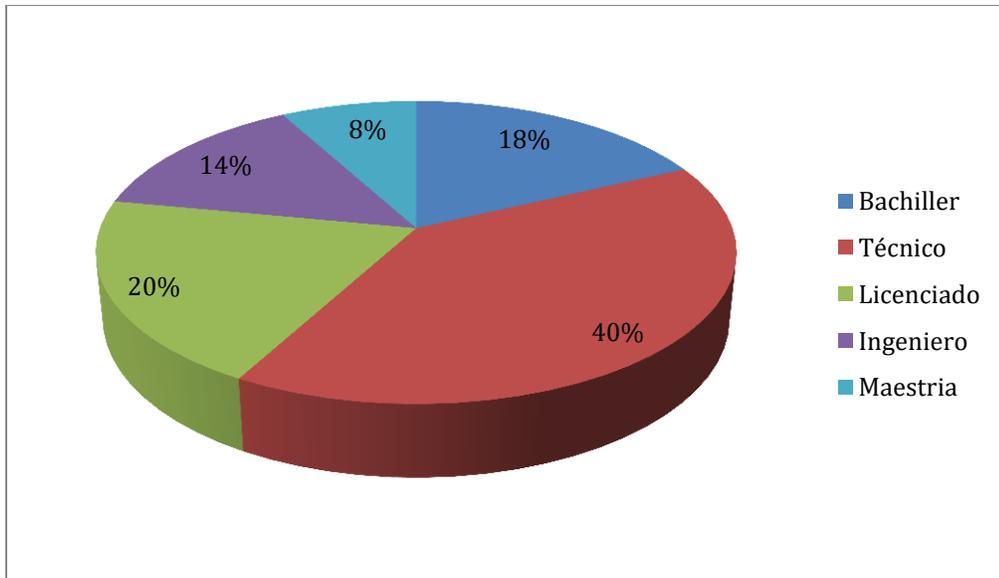
En consonancia con la gráfica el 54% de los encuestados se encuentran en edad comprendida entre 20-25 años, el 34 % en edad entre 26-35 años, estos dos rango son los que utilizan la trasferencia de combustible y viáticos.

Cuadro No. 3: Porcentaje según nivel Educativo

Rango	X(A)	X(B)
Bachiller	9	18%
Técnico	20	40%
Licenciado	10	20%
Ingeniero	7	14%
Maestría	4	8%
Total	50	100%

Fuente: cuestionario realizado a los empleados de Xolusat los días 12,13 y 14/07/2016

Gráfico No. 3: Porcentaje según Nivel Educativo



Fuente: cuadro No.3

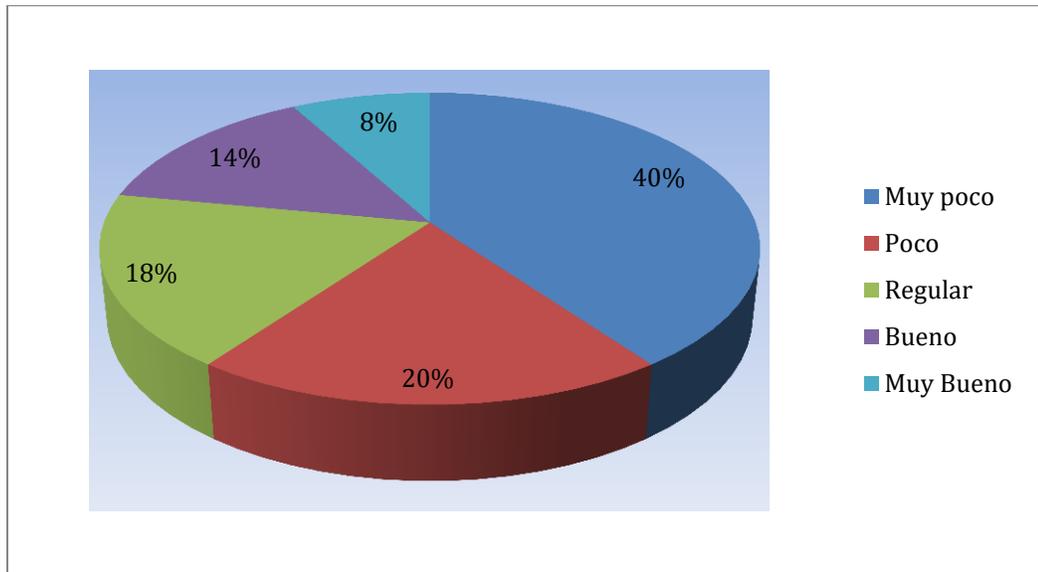
En consonancia con la gráfica el 40% de los encuestados muestra un nivel educativo técnico, un 20 % licenciado, estos dos rangos son los que utilizan la transferencia de combustible y viáticos.

Cuadro No. 4: Porcentaje según conocimiento del método de asignación.

Rango	X(A)	X(B)
Muy Poco	20	40%
Poco	10	20%
Regular	9	18%
Bueno	7	14%
Muy Bueno	4	8%
Total	50	100%

Fuente: cuestionario realizado a los empleados de Xolusat los días 12,13 y 14/07/2016

Gráfico No. 4: Porcentaje según conocimiento del método de asignación.



Fuente: cuadro No.4

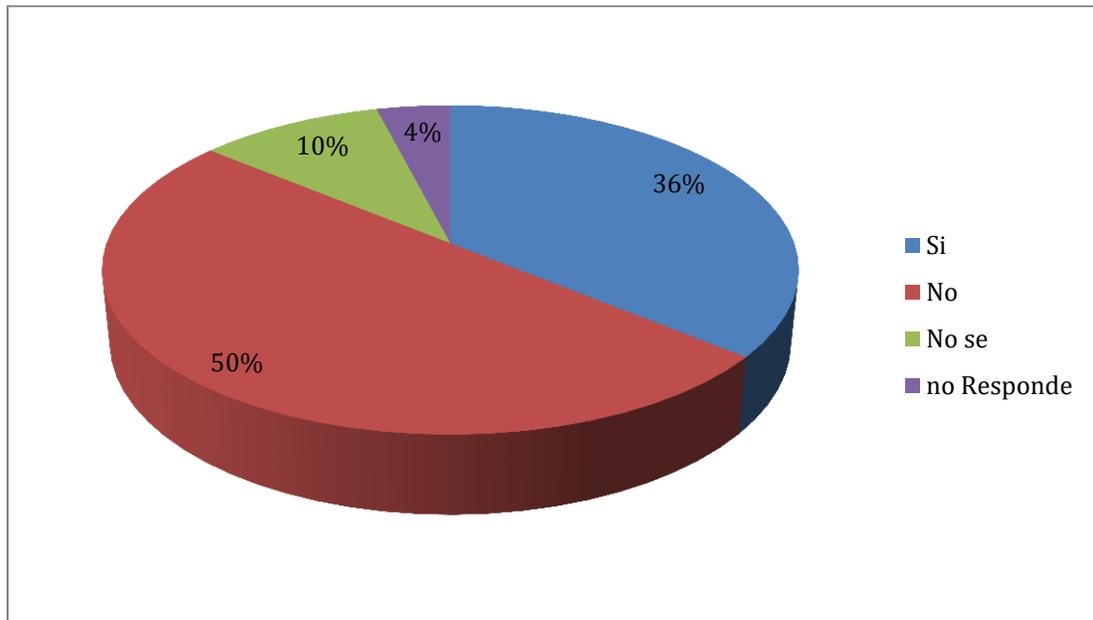
En la evaluación del conocimiento de procedimiento de suministro de combustible y viáticos podemos deducir que el 40% conoce muy poco, el 20 % poco, por consiguiente las personas que reciben esta asignación desconocen la metodología para el suministro.

Cuadro No. 5: Porcentaje Percepción suministro combustible y viáticos.

Rango	X(A)	X(B)
Si	18	36%
No	25	50%
No se	5	10%
No Responde	2	4%
Total	50	100%

Fuente: cuestionario realizado a los empleados de Xolusat los días 12,13 y 14/07/2016

Gráfico No. 5: Porcentaje Percepción suministro combustible y viáticos.



Fuente: cuadro No.5

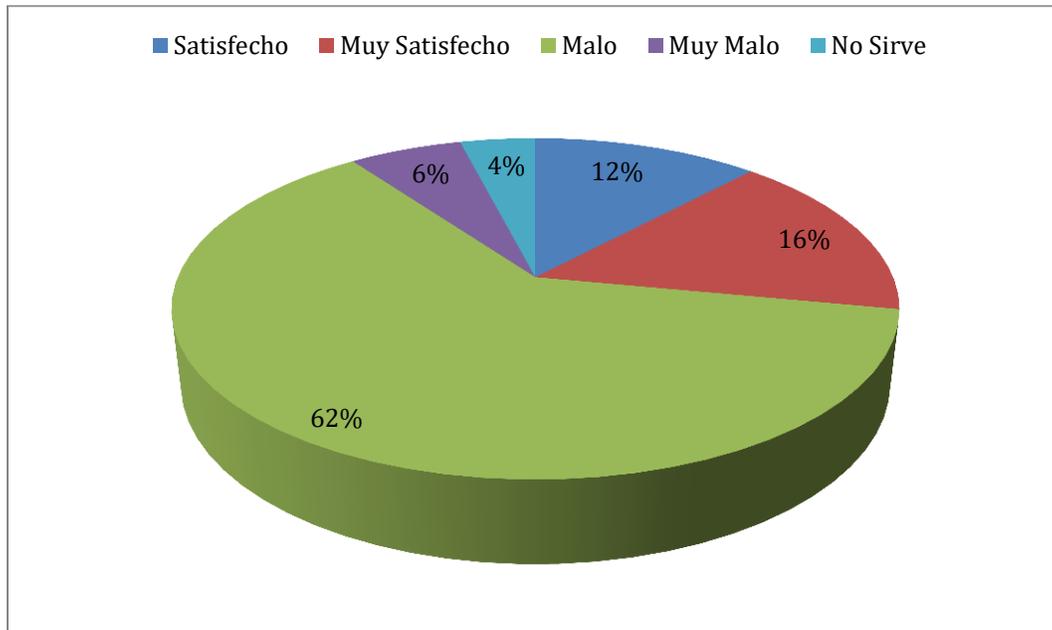
En la evaluación para medir la percepción del suministro de combustible y viáticos podemos deducir que el 50% dice que no es adecuado, y el 36% dice que es adecuado, solo el 10 % dice que es adecuado y el resto no opina, esto demuestra un descontento general hacia el método actual.

Cuadro No. 6: Porcentaje satisfacción suministro combustible y viáticos.

Rango	X(A)	X(B)
Satisfecho	6	12%
Muy Satisfecho	8	16%
Malo	31	62%
Muy Malo	3	6%
No Sirve	2	4%
Total	50	100%

Fuente: cuestionario realizado a los empleados de Xolusat los días 12,13 y 14/07/2016

Gráfico No. 6: Porcentaje satisfacción suministro combustible y viáticos.



Fuente: cuadro No.6

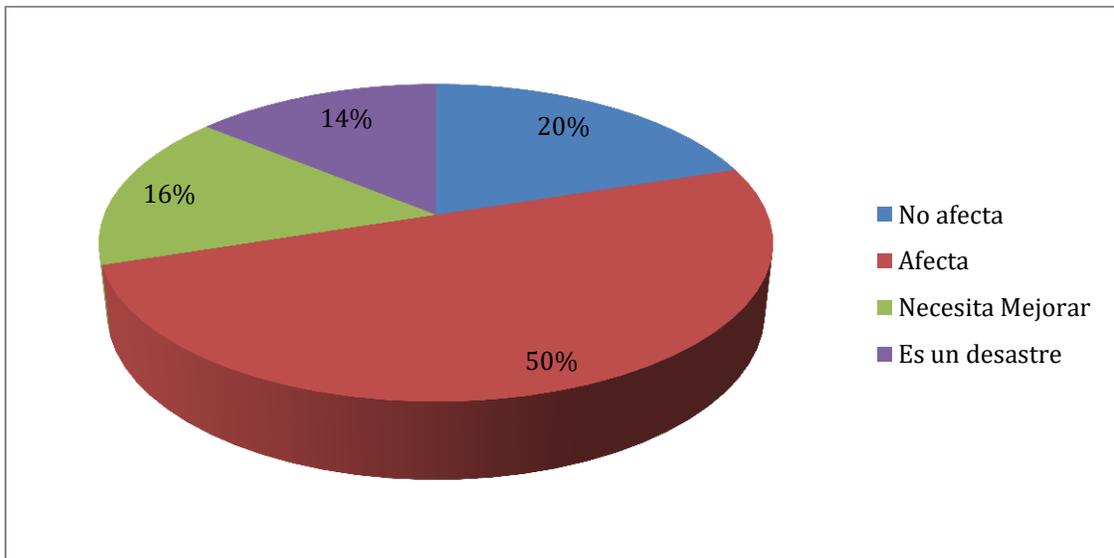
En la evaluación para medir la satisfacción en el suministro de combustible y viáticos podemos deducir que el 62% dice que el servicio es Malo, el 10% dice que es malo y muy malo lo que sigue confirmando que el sistema actual es sumamente deficiente.

Cuadro No. 7: Porcentaje como afecta la transferencia tardía de combustible y viáticos.

Rango	X(A)	X(B)
No Afecta	10	20%
Afecta	25	50%
Necesita Mejorar	8	16%
Es un Desastre	7	14%
Total	50	100%

Fuente: cuestionario realizado a los empleados de Xolusat los días 12,13 y 14/07/2016

Gráfico No. 7: Porcentaje como afecta la transferencia tardía de combustible y viáticos.



Fuente: cuadro No.7

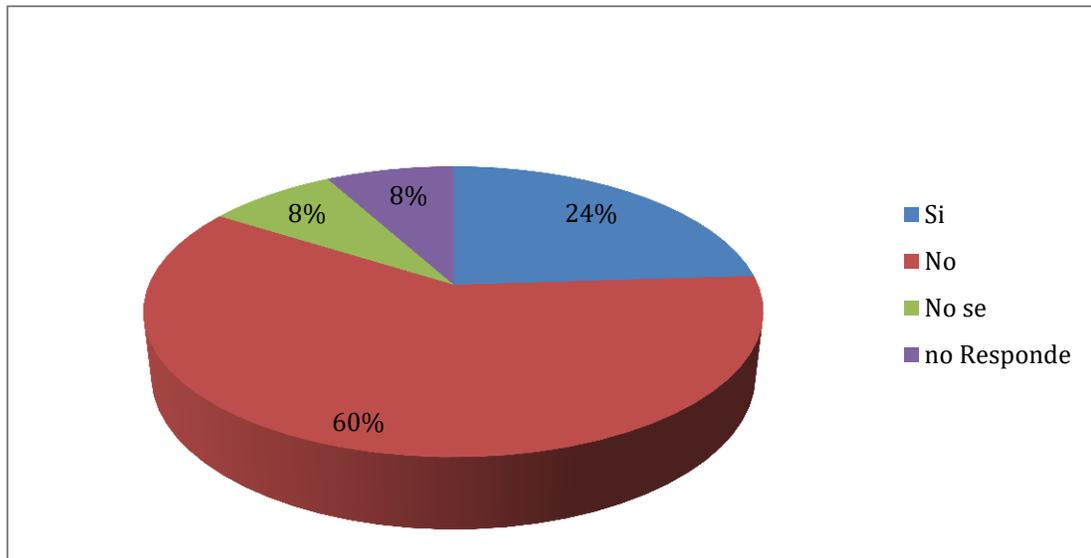
En la evaluación para medir la satisfacción en el suministro de combustible y viáticos podemos deducir que el 50% dice que la transferencia les afecta la ejecución del servicio, un 16% dice que necesita mejorar y un 14% que es un desastre.

Cuadro No. 8: Porcentaje relación satisfacción Empleado-Empresa.

Rango	X(A)	X(B)
Si	12	24%
No	30	60%
No se	4	8%
No Responde	4	8%
Total	50	100%

Fuente: cuestionario realizado a los empleados de Xolusat los días 12,13 y 14/07/2016

Gráfico No. 8: Porcentaje relación satisfacción Empleado-Empresa.



Fuente: cuadro No.8

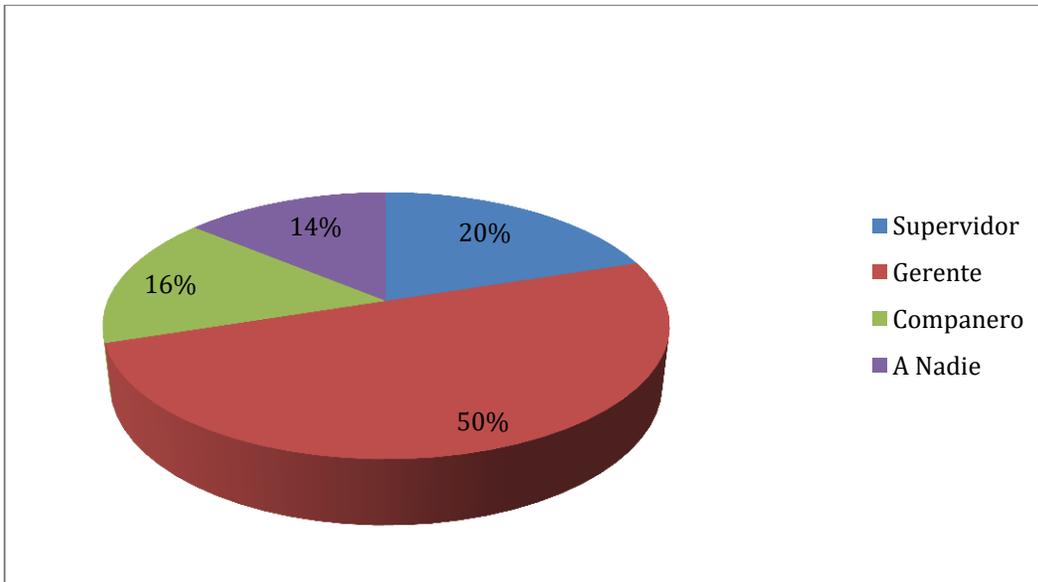
En la evaluación para medir la satisfacción empleado-Empresa tenemos que 60 % cree que la empresa no está interesada en resolver los problemas, en contraposición con solo 24 % que opina que sí.

Cuadro No. 9: Porcentaje sobre si usted tiene una queja relacionada con su trabajo a quien se dirige.

Rango	X(A)	X(B)
Supervisor	10	20%
Gerente	25	50%
Compañero	8	16%
A Nadie	7	14%
Total	50	100%

Fuente: cuestionario realizado a los empleados de Xolusat los días 12,13 y 14/07/2016

Gráfico No. 9: Porcentaje sobre si usted tiene una queja relacionada con su trabajo a quien se dirige.



Fuente: cuadro No.9

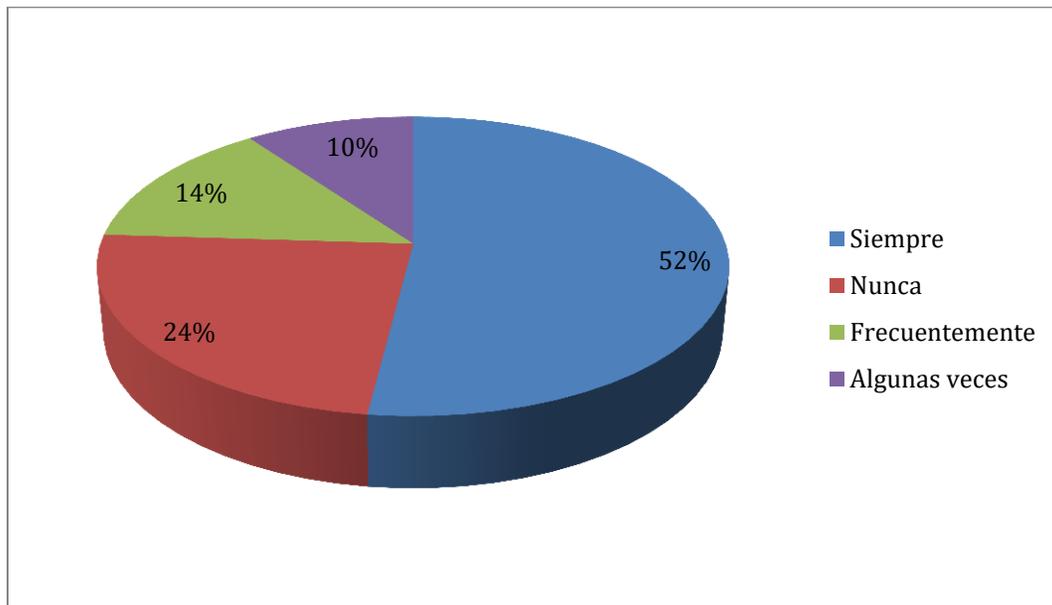
En la evaluación para medir la satisfacción empleado-Empresa tenemos que 50 % dirige su queja hacia el gerente del área sin pasar por el supervisor, esto ocasiona violación a la matriz de escalamiento interno y distorsión en la cadena de mando.

Cuadro No. 10: Porcentaje Con que frecuencia siente confianza al trabajar para esta empresa.

Con que frecuencia siente confianza al trabajar para esta empresa	X(A)	X(B)
Siempre	26	52%
Nunca	12	24%
Frecuentemente	7	14%
Algunas veces	5	10%
Total	50	100%

Fuente: cuestionario realizado a los empleados de Xolusat los días 12,13 y 14/07/2016

Gráfico No. 10: Porcentaje Con que frecuencia siente confianza al trabajar para esta empresa.



Fuente: cuadro No.10

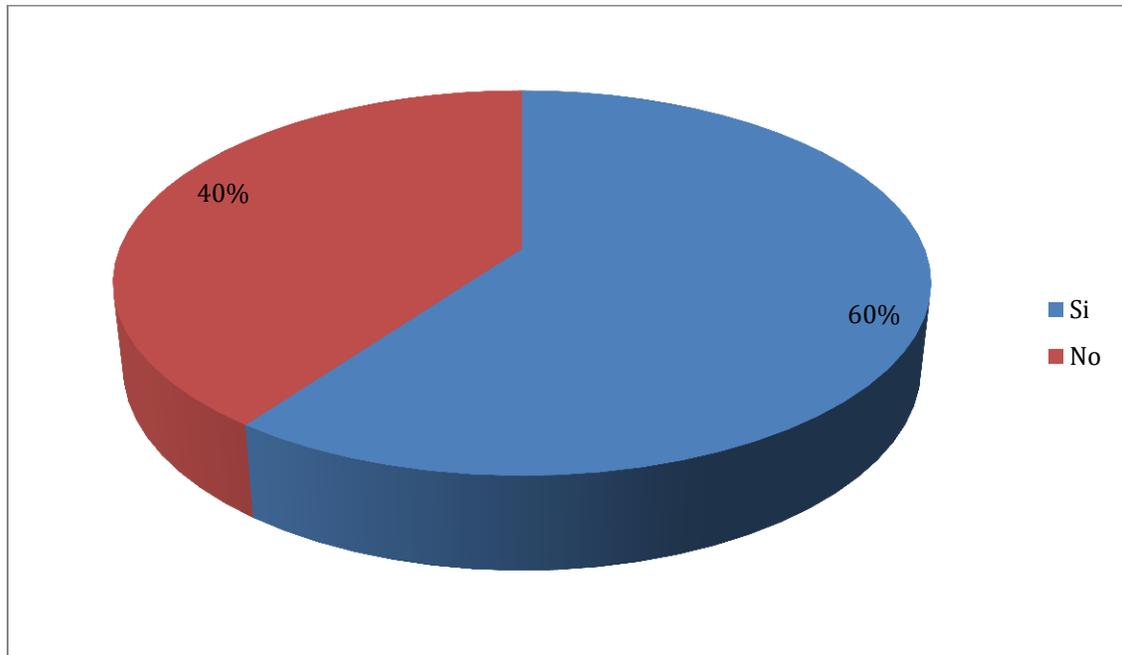
En la evaluación para medir la satisfacción empleado-Empresa tenemos que 52% se siente cómodo trabajando para la empresa versus el 24 % que se siente con ninguna confianza.

Cuadro No. 11: Porcentaje si quiere usted cambiar de trabajo.

Quiere usted Cambiar de trabajo	X(A)	X(B)
Si	30	60%
No	20	40%
Total	50	100%

Fuente: cuestionario realizado a los empleados de Xolusat los días 12,13 y 14/07/2016

Gráfico No. 11: Porcentaje si quiere usted cambiar de trabajo.



Fuente: cuadro No.11

En la evaluación para medir la satisfacción empleado-Empresa tenemos que 60% quiere cambiar de trabajo, mientras que el 40 % quiere permanecer en el.

2.10 Análisis de la entrevista

La entrevista fue realizada al gerente general de la empresa Xolusat el día 15 de Julio del 2016, por lo cual la información obtenida revista de suma importancia para llevar a cabo la propuesta de implementación de un nuevo sistema de gestión de combustible y viáticos.

Una vez iniciada la entrevista se compilaron los siguientes datos: Xolusat tiene más de 24 años en el mercado, en continuo desarrollo y diversificando su portafolio de servicios de outsourcing, su principal actividad es comercio en la rama de servicios técnicos tercerizados enfocado a las instituciones financieras del país.

Dentro del portafolio de servicios que ofrece están, cableado estructurado, mesa de ayuda, soporte técnico, operativos, cajeros automáticos, software entre otros. De esta oferta los servicios que presentan mayor demanda por los clientes son los operativos y soporte técnico On Site.

En la actualidad, Xolusat cuenta con una cartera de clientes del área financiera nacional de la más solidez del mercado.

Con un servicio eficiente y económico puede consolidar la fidelidad de los clientes corporativos, generando ventajas competitivas, que generan valor para sus clientes.

En cuanto a la publicidad se utilizan para mercadear los servicios se utilizan revistas especializadas de tecnología, página web institucional, clientes que sirven como entre multiplicador y refrendan la calidad del servicio brindado.

Con el tiempo, Xolusat ha renovado su plataforma tecnológica y actualmente se encuentra inmersa en la reestructuración de los procedimientos y procesos internos para la prestación de servicios.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN ECONÓMICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COMBUSTIBLE Y VIATICOS CASO: SOLUCIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA (XOLUSAT).

3.1 Introducción

Por medio de esta propuesta para la implementación del sistema de gestión de combustible y viáticos se pretende dar a conocer los puntos por los cuales será factible la realización de este proyecto, dando a conocer sus debilidades y fortalezas de este servicio a la gerencia de la empresa.

En el estudio que se realizara se explicará diversos aspectos, análisis de la empresa, demanda del proyecto, estado financiero y cronograma de actividades.

La implementación de este proyecto reviste de mucha importancia puesto que luego de analizar los datos obtenidos arrojaron como resultado que procesos administrativo estratégico necesitan ser optimizados para lograr una mayor competitividad y productividad.

3.2 Objetivos del sistema de gestión de combustible y viáticos

Para aplicar un cambio radical al proceso de suministro de gestión de combustible y viáticos de la empresa Xolusat, representa una optimización de la plataforma informática, operativa, procesos y procedimientos que esperamos optimizar las operaciones internas y por ende la productividad.

El objetivo principal del sistema de gestión de combustible y viáticos es identificar aquellas variables que imposibilitan alcanzar los objetivos estratégicos y por ende afectan la creación de valor para nuestros clientes.

Los objetivos secundarios es mejorar la plataforma de gestión de combustibles y viáticos de manera que represente una reducción de costo operativo, disminución de tiempo de ejecución del servicio, calidad del servicio y lograr un mejor posicionamiento del mercado.

3.3 Importancia

En el mundo globalizado e interconectado que vivimos exige que las empresa inviertan en investigación y desarrollo, para mejorar procesos, tecnología, capacitación y estar a la vanguardia de estos tiempos tan cambiantes, todo esto en consonancia con la satisfacción del cliente, reducción de costo, competitividad y así lograr un mejor desempeño que agregar valor.

Cuando una implementación de un proceso vital para una empresa de servicio tiene éxito, produce un salto cualitativo equivalente a pasos agigantado en el mercado a que pertenece.

Si bien esta nueva implementación genera incertidumbre, riesgo esto debe ser compensado con los resultados esperados y enfocados a los objetivos estratégicos y las necesidades del mercado objetivo.

Para hacer un ejercicio con previsiones es necesario mitigar y consideraciones importantes, a plantearse: explicar en detalle la activada a realizar y que objetivo se espera de esta, analizar la demanda de los clientes internos, capacitar y formar el equipo que estará envuelto en el proyecto en espera de los resultados esperados.

Una vez tomada estas previsiones, la implantación de los cambios será más fácil, debido a que todo el marco de la investigación fue debatida previamente durante el periodo de evaluación.

3.4 Alcances de la Propuesta

Los alcances de este modelo son:

- Ya identificados las variables que afectan el incremento de los viáticos y combustible, proponer un nuevo sistema de gestión para estos insumos.
- Se utilizarán el modelo de GPS a los vehículos como parte para identificación de rutas efectivas en la prestación del servicio a nivel nacional.
- Se propondrá celulares inteligentes con aplicación de manejo de servicios para mejorar las horas hombre en la gestión del servicio.
- El sistema de gestión se servicios automatizados actuara en de manera paralela con la ubicación del técnico para asignar de manera dinámica los servicios.

3.5 Propuesta Económica

Estimar los costos representa unos de los elementos más importantes asociados a la implementación de un proyecto, debido a que representa la factibilidad y viabilidad del mismo, sirviendo como base para la toma de decisión de la gerencia.

En un cuadro se observara la estimación de los costos asociados a la implementación de sistema de gestión de combustible y viáticos en el área de operaciones.

Cuadro # 12

COSTOS ESTIMADOS DE LA PROPUESTA VALORES EN US\$				
Proceso	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Capacitación	Contratación de Cursos Servicio al Cliente	1.00	434.78	434.78
	Contratación de Cursos Manejo de Conflicto	1.00	434.78	434.78
	Entrenamiento de Nueva Plataforma	1.00	2,000.00	2,000.00
Automatización	Actualización de Software Gestión de servicio	1.00	3,600.00	3,600.00
	Compra se servicio Google MAP Premium	1.00	300.00	300.00
	Contratación de servicio de Data Móvil	30.00	15.00	450.00
	Compra de Teléfonos inteligentes	30.00	300.00	9,000.00
	Pruebas	1.00	1,000.00	1,000.00
	Evaluación y seguimiento de la plataforma	1.00	3,000.00	3,000.00
	Actualización de los procedimientos y procesos	1.00	5,000.00	5,000.00
	Imprevisto	1.00	1,000.00	1,000.00
Personal	Pago a Personal	5.00	2,173.91	10,869.55
	Combustible	1.00	1,086.95	1,086.95
	Viáticos	1.00	1,000.00	1,000.00
	Hospedaje	1.00	500.00	500.00
	imprevisto	1.00	1,000.00	1,000.00
			Total	40,676.06
			ITBIS 18%	7,321.69
			Total General	47,997.75

Fuente: Elaboración Personal.

3.6 Evaluación Financiera

El monto establecido para la realización de este proyecto es de US\$ 47,997.75 dólares de los estados unidos, los ingresos anuales de la empresa Xolusat ronda los 20 millones de pesos dominicanos, sus costos operativos son de 15 millones anuales, por lo cual este proyecto puede ser ejecutado sin tener que solicitar préstamos bancarios.

Cuadro # 13

Ingreso Anuales RD\$ 2015	Costos operativo RD\$ 2015	Total Ganancia Annual RD\$ 2015
20,000,000.00	15,000,000.00	5,000,000.00

Costo del Proyecto US\$	Tasa	Costo en RD\$
47,997.75	46	2,207,896.50

Ganancia 2015 RD\$	5,000,000.00
Costo Proyecto RD\$	2,207,896.50
	2,792,103.50

Fuente: Elaboración Personal

Si observamos el costo de la implementación del nuevo sistema de gestión de combustible y viáticos versus los beneficios del año 2015, podemos inferir lo siguientes: Xolusat puede realizar este proyecto y amortizarlo en varios años, fruto de esta implementación crea ventajas competitivas que ayudaran a maximizar sus beneficios anuales en un 15%.

3.7 Cronograma

Un cronograma es un calendario de actividades tendentes a realizar un proyecto en un determinado tiempo, esta incluye fecha inicio y fin.

A continuación mostramos las actividades a realizar con sus fechas de inicio y fin para un mayor entendimiento del tiempo a ejecutar el proyecto.

Cuadro # 14

		<p style="text-align: center;">CRONOGRAMA DEL PROYECTO</p>																			Fecha	15/06/2016			
																					NOMBRE DEL PROYECTO		<p style="text-align: center;">IMPLEEMTACION DE SISTEMA DE GESTION DE COMBSUTIBLEY VIATICOS</p>		
DURACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO EN DIAS		<p style="text-align: center;">21 SEMANAS</p>																							
N°	ACTIVIDAD	Semanas																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	24		
1	Selección y formación de equipo	█	█																						
2	Capacitación de Personal			█	█																				
3	Análisis proceso actual del sistema de combustible y viáticos					█	█																		
4	Revisión de los procedimientos actuales					█	█																		
5	Elaboración de Hipótesis de la problemática							█																	
6	Objetivos de la propuesta								█																
7	Tabulación de los resultados de entrevista									█	█														
8	Diseño y elaboración de nuevo sistema										█	█	█												
9	implementación de nuevo sistema													█	█										
10	Prueba piloto de nuevo proceso																█								
11	Evaluación de pruebas																	█	█						
12	Evaluación y seguimiento																			█					
13	Entrega de proyecto.																				█	█			

Fuente: Elaboración personal.

3.8 Descripción de las actividades del cronograma de Implementación

- **Selección y formación del equipo:**

Esta es la primera actividad que consiste en la formación del equipo de trabajo, el cual estará compuesto por personal de la empresa Xolusat, con perfil de adoptar y liderar cambios, poseer un conocimiento del objeto de estudio, motivación, confianza y autoridad para disponer de los recurso necesarios.

- **Análisis del proceso actual del sistema de gestión**

En esta actividad se procura entender el funcionamiento del sistema actual, observar sus debilidades y establecer mejoras.

- **Revisión de los procedimientos actuales**

En esta actividad se procura conocer todo lo referente al manejo del suministro actual de combustible y viáticos.

- **Objetivos de la propuesta**

En esta actividad luego de conocer las reglas y como se realiza la transferencia, se propone identificar los objetivos alcanzables para el nuevo sistema de gestión.

Elaboración de hipótesis

En esta actividad se idealizan las posibles causas a los problemas Presentado.

- **Tabulación de los resultados**

En esta actividad realiza el ordenamiento de los datos recopilados de la entrevista y cuestionario.

- **Implementación de nuevo sistema**

En la actividad más importante en donde se pondrá a prueba todo lo estudiado y sus mejoras para optimizar el proceso.

- **Capacitación del personal**

Todo el personal involucrado en el proceso de implementación será capacitado con el funcionamiento del nuevo proceso de gestión.

- **Prueba Piloto:**

En esta actividad se pondrán a pruebas el diseño del nuevo proceso de gestión de combustible y viáticos.

- **Evaluación de pruebas**

Una vez pasadas el mes de la prueba piloto se procederá a evaluar y identificar la factibilidad en cuanto al diseño y funcionamiento del sistema de gestión.

- **Implementación**

La parte primordial del cronograma es la implantación, es una actividad que requiere mucho tiempo y dedicación para cumplir con los objetivos propuestos, respetando los tiempos proyectados.

- **Evaluación y seguimiento:**

Es la última actividad del cronograma, pero la más importante porque se evalúan los resultados de la implementación versus los objetivos propuestos, lo que nos indica si los resultados son satisfactorios para la gerencia.

CONCLUSIONES

Luego de realizar el cronograma pautado para las actividades del proyecto podemos concluir que en la propuesta están plateadas las variables que impactan el uso y distribución de los combustibles y viáticos de la empresa Xolusat.

Como resultado del análisis del proyecto, podemos inferir que la empresa soluciones de asistencia técnica requiere de un nuevo sistema de gestión de combustible y viáticos para ser más competitivo en un mercado globalizado, caracterizado por bajo costos y sostenibilidad operativa.

La ponderación realizada a los procesos aludidos, impactan directamente los objetivos estratégicos de Xolusat, es por esto que se ha demostrado que la propuesta es consistente con lograr los resultados esperados, realizando con un alto grado de factibilidad económica y sostenibilidad de las operaciones de servicio técnico.

Las experiencias indican que los cambios dentro de las empresas son traumáticos, largos pero se pudo constatar que la gerencia como los empleados afectados están en consonancia con realizar cambios para mejorar en la prestación del servicio, logrando un equilibrio para generar reducción de costos operativos, eficiencia operativa, valor para los clientes y aumento de rentabilidad.

RECOMENDACIONES

Después de mostrar las conclusiones, realizaremos las siguientes recomendaciones para alcanzar los objetivos propuestos: realizar un sistema de gestión de combustible y viáticos en la empresa Xolusat en el área de operaciones:

- ✓ Departamento de Recursos Humanos: trabajar en la implantación de un canal efectivo entre los empleados y la gerencia a fin de evitar percepción herrada por falta de información, el uso de redes sociales corporativa puede ser un factor decisivo.
- ✓ Imprimir un plan de capacitación continuada a todos los niveles de la organización, con ayuda de plataformas web y asignación por perfil de las competencias en materia de capacitación para segmentos de recursos humanos dentro de la organización.
- ✓ Implementar un proceso de mejora continua en el suministro de combustibles y viáticos con la incorporación de la sistematización del proceso.
- ✓ Implementar un sistema de geo localización para que los servicios sean asignados según la ubicación del técnico, obteniendo así mayor economía en ahorro de combustible.
- ✓ Aplicar políticas en la asignación de los viáticos, en donde especifique las condiciones que permiten que un empleado se le otorgue la dieta y quien es el responsable de la asignación.
- ✓ Iniciar un plan de mejoras en los vehículos flotilla con inclusión de combustibles alternativo (GLP, GNV) para la reducción de combustible.

- ✓ Automatizar la información de la gestión operativa, para tener un control sobre los insumos como combustible y viáticos en tiempo real y poder tomar decisiones en torno a su comportamiento.
- ✓ Crear un plan maestro de mantenimiento de vehículo flotilla de la empresa.
- ✓ Crear un sistema de ticket para problemas de mantenimiento de vehículo, que impacten en la prestación del servicio.

Estas recomendaciones se enmarcan en la obtención de resultados enfocados a reducción de costos, mejorar los tiempos de entrega del servicio, mejorar el clima laboral y lograr crear valor a los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Arcudia García, Isabel, 2002, Cómo elaborar proyectos de investigación (una guía de trabajo), ICSA, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, Chih.
- Abril, Gonzalo, "Teoría general de la información: datos, relatos y ritos ", Madrid Cátedra 2005.
- Bravo Carrasco, J (2011). Gestión de procesos, Alineados con la estrategia. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Bahli, B., & Rivard, S. (2005). Validating measures of information technology Outsourcing risk factors. Omega, 33(2), 175-187.
- Chorafas, D. N. (2003). Outsourcing, insourcing and IT for enterprise management Houndmills, UK: Palgrave/MacMillan.
- Fernández Velásquez, Ángel R- Córdova Rey, Nérida G Metodología de la Investigación Científica", 1° ed. Lima 2007
- García Mejía Braulio, (2006) Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Braulio Mejía García ECOE EDICIONES, 5a. Edición
- Greaver, M. F. (1999). Strategic outsourcing. New York: American Management Association.
- Goldsmith, N. M. (2003). Outsourcing trends. New York: The Conference Board.
- Harrington, J.H. 1994. Mejoramiento de los proceso de la empresa. Tomo 4. Colombia: McGraw-Hill, Inc. Traducido de la primera edición en inglés.
- James, H. S., & Weidenbaum, M. (1993). When businesses cross international borders. Westport, CT: Praeger.

- Kern, T., & Willcocks, L. P. (2001). The relationship advantage: Information Technologies, sourcing, and management. Oxford: Oxford University Press.
- Moreno García, Emilio, (2002) Automatización De Procesos Industriales. Universidad politécnica de valencia.
- Marshall Goldsmithel Liderazgo Mundial: The Next Generation 1st Edition Pearson FT Press; 1 Edición (8 de mayo de 2003)
- Natovich, J. (2003). Vendor related risks in IT development: A chronology of an outsourced project failure. Technology Analysis & Strategic Management,15(4), 409-420.
- Pérez, Rafael et al. Modelo de Modernización para la Gestión de las Organizaciones. Bogotá, D.C. Universidad EAN. 2009.
- Robertson Ian; Limusa Rothery Brian, 2001 outsourcing. La subcontratación
- Sapag Chain, N & (2008). Preparación y Evaluación de Proyectos. Colombia: McGraw-Hill.
- Schniederjans, Schniederjans, y Schniederjans, 2005, p. 3. Outsorcing management information system. Idea group publishing.2007
- Hall, M. (2003). Outsourcing deals fail half the time. Computerworld, 37(44), 10.
- Schniederjans, M. J., Schniederjans, A. M., & Schniederjans, D. G. (2005).Outsourcing and insourcing in an international context. Armonk, NY:M. E. Sharpe.
- <http://www.ibermatica.com/servicios/outsourcing/outsourcing-integral>,
Figura #1 Diseño y planificación de la solución Outsourcing.
- <https://info.trabajofreelance.com/2010/08/19/outsourcing-ventajas-y-desventajas-de-la-subcontratacion>,Figura #2 ¿Por qué se recurre al outsourcing?

- <http://panamaosa.com/tercerizacion-cuales-son-sus-ventajas-infografico>,Figura#3 Ventajas adicionales del outsourcing
- http://legislacionarte.blogspot.com/2013/10/blog-post_10.html,Figura#4 Desventajas del Outsourcing.
- <http://www.reasonwhy.es/actualidad/empresa/mas-de-la-mitad-de-las-empresas-apuestan-por-el-outsourcing-en-2015-2015-05-11>,Figura #5 Servicios que más se subcontratan.
- <http://www.xolusat.com>, historia de Xolusat.
- Plan Estratégico 2010-2016, Xolusat S.A.



**Vicerrectoría de Estudios de Posgrado
Maestría en Gerencia y Productividad**

Anteproyecto

Título

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE COMBUSTIBLE Y
VIÁTICOS PARA LA EMPRESA XOLUSAT, EN EL
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016.**

Sustentante

José Manuel Contreras Pérez,
Matrícula 2014-1710

Asesor (a):

Ma. Dolores Sevilla
Santo Domingo, D.N.

Abril, 2016

Preguntas Punto de Partida

1-¿De qué se trata la investigación de la propuesta?

Es una implementación para un sistema de gestión de combustible y viáticos para el reducir los costos de operaciones en la empresa Xolusat, para el segundo semestre del 2016.

2-¿En qué contexto se ubica?

En el área de servicios técnicos para el sector financiero nacional.

3-¿Es de interés el tema?

Sí, porque la propuesta tiene como finalidad la reducción de costos operativos.

4-¿Existe información sobre el mismo? Si

5-¿Dónde se puede encontrar o quien tiene la información?

Esta información se puede encontrar en la en la base de datos de la empresa, y la información tiene acceso la gerencia.

6-¿Cuáles son los resultados personales que se espera?

Mediante esta investigación se propone implementar los conocimientos adquiridos a lo largo de la maestría en Gerencia y Productividad demostrando los conocimientos adquiridos en todo el proceso de preparación del problema a estudiar, además de aportar una base a esta empresa para mejorar sus costos operativos.

7-¿Cuáles son los resultados generales que se espera?

Reducir en un 30% los costos de operaciones, en el segundo semestre del 2016".

Planteamiento del problema

Xolusat es la más grande empresa de servicios de asistencia técnica y outsourcing de informática y comunicaciones del país. Cuenta en el mercado nacional con 24 años de experiencia y es el único proveedor de servicios para la corporación Dell 's en República Dominicana.

La competencia es uno de los aspectos más importantes en el mundo de los negocios. La sistemática búsqueda de la calidad y reducción de costo son variables determinantes para que las empresas se mantengan en una constante búsqueda de métodos que cumplan sus objetivos.

Las compañías deben estar innovando nuevas técnicas para lograr cumplir con los procesos de operaciones y financieros. Esta pesquisa debe sostenerse con el análisis de las necesidades y de esta manera identificar y estrategias para los objetivos planteados por la organización basándose en la misión de la empresa.

La empresa soluciones de asistencia técnica (Xolusat), está dedicada a la prestación de servicios técnicos informático; utiliza para el cálculo de los precios de venta el costo de los insumos utilizados por los técnicos para la prestación de servicios a los clientes más un porcentaje de ganancias con el cual se asume que se cubren los costos, el factor utilizado dependerá del cliente o del negocio tratado en cada ocasión.

De acuerdo a la situación planteada, mediante la presente investigación se propone diseñar un sistema que permita reducir los costos de operaciones.

La motivación para realizar este estudio radican en los aumentos en el presupuesto que anualmente se asigna para el departamento de operaciones y que su incremento está afectando las partidas destinadas para los beneficios de los empleados, los insumos que operaciones necesita para la prestación del

servicios técnico presentan variable internas como externa que imposibilitan una correcta gestión.

Es por esto que la empresa está enfocada en analizar los costos asociados al servicio y así poder determinar soluciones que permitirán reducir estas alzas y hacerlas sustentables en el tiempo.

Formulación del problema de investigación

¿A qué se debe las fluctuaciones de servicios, tales como viáticos y combustible en la empresa Xolusat para el periodo 2016?

Sistematización del problema

¿Cómo afecta la fluctuación del combustible al personal en la prestación del servicio

¿Cuáles son las causas de la fluctuación de combustible y viáticos en la empresa Xolusat?

¿A qué se debe el aumento de los gastos de combustible y viáticos para la prestación de servicio?

¿Cómo afecta a nivel económico el aumento de los costos operativos para la prestación del servicio?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar las fluctuaciones en el sistema de gestión de combustible y viáticos en la empresa Xolusat, en el segundo semestre del 2016.

Objetivos Específicos

- Identificar el proceso actual de suministro de combustible y viáticos.
- Demostrar el tiempo que se requiere de acuerdo al tiempo por servicio demandado asignado.
- Cuantificar las fluctuaciones del suministro de combustible y viáticos mensualmente.

- Identificar las razones de los servicios prioritarios que demandan el suministro de combustible y viáticos no programados.

Justificación

En los últimos años la empresa Xolusat ha visto con preocupación el aumento del suministro de combustible y viáticos, teóricamente existe bastante información no organizada que podrá servir de base para comparar con la problemática presentada.

Se utilizará la investigación teórica recabando información de libros, internet y procesos internos de suministro de combustible.

La investigación será metodológica porque se prevé la realización de entrevista con el supervisor de operaciones, gerentes y encuestas al personal técnico en los cuales se demostraron los objetivos de la investigación y así poder proponer una propuesta de mejora.

La investigación será práctica porque se estima la comprobación en campo para determinar las rutas y decisiones que aplican los técnicos para la ejecución del servicio.

Marco Referencial

“En primer lugar hacen un llamado para que los dueños de vehículos mantengan sus unidades en las mejores condiciones y que se asesoren con un conocedor en la materia sobre las características técnicas de su automóvil para que le indique el tipo de gasolina que debe utilizar. Al igual piden mantener la presión del aire de las llantas adecuadas.

Se recomienda definir bien sus rutas antes de salir de su casa o de su centro de trabajo. Una vez en camino, apagar el motor si el carro estará detenido por más de un minuto; esto ya que volver a arrancar el carro requiere menos gasolina que mantenerlo en marcha” (Castro, 2014).

Comentario:

Para las empresas ser más competitivas deben adoptar políticas internas que les permita asegurar un eficiente uso de los recursos para utilizar para la prestación de servicio, es por esto que un plan de mantenimiento de vehículo flotilla, charlas de manejo, analizar combustible emergente, crear rutas preestablecidas son parte de las estrategias que deben ser adoptadas por las empresas para ser eficientes en el uso de los recursos.

Para Virtus Energía (2010), el gas licuado de petróleo o GLP como se le conoce es el combustible alternativo más utilizado en Europa, ya que 7 millones de automóviles lo usan. El GLP es un combustible líquido diferente al gas natural que también se utiliza como combustible vehicular. Las razones por las cuales este combustible es cada vez más utilizado en Europa son:

- Es barato con respecto a otros combustibles como la gasolina.
- Se ahorra entre un 30% y 40% de dinero.

Es menos contaminante ya que emite menos gases de efecto invernadero y sustancias nocivas como azufre y plomo. El ruido también se reduce en más de un 50% con respecto a los vehículos convencionales. Y los niveles de seguridad son óptimos similares al gas natural.

La gran mayoría de los vehículos a nafta o gasolina pueden utilizar el GLP pero requieren de realizar modificaciones al automóvil para poder a comenzar a usarlo ya que necesita de tanques y sistemas especiales para funcionar.

Comentario:

El uso de la gasolina y gasoil como combustibles primarios para la prestación de cualquier actividad económica se está viendo reducida por la incorporación de los gobiernos de alternativas como son el uso del GLP y GNV respectivamente como carburante para los vehículos de motor, esta tendencia viene marcada por un tema ambiental y económico que ofrecen estos combustible ya que su uso hace más rentable las operaciones de las empresas. “Debido al entorno competitivo y cambiante al que se enfrentan las organizaciones hoy en día es necesario mantener vivo el concepto de la mejora continua hacia la excelencia. Las organizaciones necesitan ser ágiles y flexibles para afrontar los continuos cambios a los que se ven sometidas (cambio en las necesidades de los clientes, en la legislación aplicable, en la tecnología

disponible, en el personal de la organización,...) y deben ser eficaces y eficientes si quieren consolidar su negocio a medio y largo plazo.

Las tecnologías BPM ofrecen el motor idóneo para aumentar los niveles de productividad y competitividad de forma continua, facilitando la adopción de una estrategia para gestionar de forma unificada personas, sistemas y contenidos a través de los procesos, algo que asegura la mejora de la eficiencia y la efectividad, y permite disponer de la agilidad y la flexibilidad adecuadas” (García-Caro, 2015).

Comentario:

La adopción de nuevas tecnologías en adición a la implementación de herramientas de calidad total asociada a la determinación de convertir las actividades de las empresas en procesos, medibles dan al trasto con la implementación de sistemas más eficientes y reducción de costo.

“En toda empresa, para reducir los gastos es importante analizar los procesos de diferentes áreas y estar abiertos a perfeccionarlos, porque siempre hay alternativas para mejorar. En la mayoría de las compañías, los egresos más elevados pueden ser considerados estratégicos: la nómina y los costos de producción. Mientras que los gastos de operación, podrían no ser vistos como un rubro del que pudiera derivarse un ahorro considerable, sin embargo, una real reducción de gastos operativos de una empresa puede incrementar sus ingresos netos hasta en el doble.

Viáticos, impresiones, tarjetas de presentación, papelería, cafetería, insumos de limpieza, mensajería, comidas, regalos corporativos y todo lo que se requiere al interior de una compañía para que ésta funcione, son algunos gastos de operación que se encuentran esparcidos en diversas áreas de una compañía. Por lo tanto, asegurarse de que éstos se utilicen correctamente en especial en áreas de soporte como administración, seguridad, logística” (CHUMPITAZI, 2014).

Comentario:

En la actualidad el aumento de los gastos operativo está preocupando la administración de la empresa Xolusat, ya que necesariamente tendrá que buscar alternativas que permitan reducir estos costos de manera eficiente para ser competitiva y generar valor para sus clientes.

Marco conceptual

Succes:

Sistema informático utilizado para la gestión, monitoreo y control de los servicios realizados bajo contrato de mantenimiento con Xolusat. (Polanco, 2004)

Técnico:

Personal del departamento de operaciones que tiene como responsabilidad la ejecución del servicio de acuerdo al SLA establecido por contrato. (Polanco, 2004)

Cola:

Son los estados en que se encuentra un servicio durante su ciclo de vida en el sistema Succes (Polanco, 2004).

Servicio:

Solicitud enviada por un cliente a Xolusat para la resolución de una falla técnica a un equipo de informática bajo contrato de servicio (Polanco, 2004).

Controlador:

“Personal de operaciones que tiene como responsabilidad la gestión del servicio en el Sistema success” (Polanco, 2004).

Insumos:

Recursos utilizados por el departamento de operaciones para la prestación del servicio (Polanco, 2004).

Combustible:

Insumo utilizado para la movilización de los técnicos para la prestación del servicio (Polanco, 2004).

Viáticos:

Insumo utilizado por operaciones para cubrir los almuerzo de los técnicos en la prestación del servicio (Polanco, 2004).

Desplazamiento:

Tiempo estimado que transcurre desde la asignación de un servicio hasta su llegada a la localidad (Polanco, 2004).

SLA:

Tiempo establecido por contrato entre el cliente y Xolusat para la conclusión de los servicios solicitado (Polanco, 2004).

Hipótesis

Hipótesis 1er grado:

Todos los técnicos reciben más combustible por servicios que por kilometraje recorridos.

Hipótesis 2do. grado:

Si los mantenimientos a los vehículos no se realizan en el tiempo estimado el consumo por combustible aumenta.

Variable	Indicador
Mantenimiento vehículo	Combustible,viáticos,técnico,tiempo
Combustible	Consumo X KM
Viáticos	Consumo X Servicio
Técnico	Horas X Servicio
Tiempo	SLA X Contrato

Aspectos Metodológicos

Tipos de estudio:

Exploratorio:

Debido a la situación presentada en los insumo de servicios (Viáticos y combustible) reflejan aumentos anualmente y esto amerita un diagnóstico de permita determinar la causa raíz y proponer medidas que permitan mitigar la situación.

Descriptivo:

Se propone realizar entrevistas a los supervisores y técnicos para evaluar la situación presenta afectando las partes directas involucradas en las fluctuaciones, además revisaremos informe de gasto de años anteriores para realizar comparaciones del gasto.

Explicativa:

Se propone establecer y entender la causa raíz de las fluctuaciones, causas, efectos y posibles soluciones que nos permitan entender la problemática y proponer una solución sostenible al problema.

Métodos de estudio

Observación:

Se pretende entender la problemática del aumento de los insumo en la prestación del servicio, impresiones del personal involucrado, impacto en las operaciones, posibles soluciones.

Tipos de observación:

La observación será directa, estructurada, participante, colectiva y de campo.

Directa:

Se realizara directa porque el investigador pertenece al departamento que será objeto de estudio y su experiencia es de suma importancia para la investigación.

Estructurada:

Se realizara un cuestionario de las preguntas claves que permitan establecer la causa raíz del problema.

Participante:

El investigador estará involucrado directamente con el objeto de estudio debido a su manejo y experiencia en el departe maneto.

De campo:

Porque se realizara en el lugar donde ocurre el incremento de los insumos.

Inductivo:

Se pretende identificar los casos de manera individual, establecer patrones comunes y establecer conclusiones.

Deductivo:

Se abordara el problema de manera general para establecer comparaciones con las identificadas en el método inductivo y realizar las hipótesis más acertadas.

Análisis:

Se establecerán los actores que intervienen en esta problemática, responsabilidades y ejecuciones, para posteriormente identificar las consecuencias y determinar las mejoraras.

Histórico:

Se analizarán los gastos de 5 años para determinar el % de fluctuaciones por periodo y su efecto en los costos de operaciones.

Técnicas y fuente de investigación**Fuente primaria:**

Se utilizarán utilizaran fuentes primarias derivadas de artículos y libros de interés escritos por autores sobre el problema planteado.

Fuentes secundarias:

Se analizarán periódicos, seminarios, procedimientos, presupuestos y publicaciones de empresas que manejen servicios técnicos.

Técnicas de la investigación:

Técnica de campo:

Es la técnica que se utilizará en esta investigación ya que permite la observación directa al objeto de estudio y la verificación de los testimonios para concluir en la comprobación de la hipótesis. Para la realización de este tipo de técnica se utilizará la encuesta realizadas a los técnicos y cuestionarios a los supervisores y entrevista a los ejecutivos, con la información recolectada se realizara una matriz de causa efecto para determinar las posibles soluciones a la problemática presentada.

Tipos de observación:

Inicial:

La observación inicial será directa ya que el investigador realizará una búsqueda guiada por un objetivo determinado y se involucrará continuamente en el tema de investigación.

Grado de estructuración:

Será estructurado debido que el investigador posee unos parámetros determinados para validar los resultados.

Grado de participación:

Será participante debido a que el investigador se empapará en la búsqueda de información que aporte al tema de referencia.

Número de investigadores:

La observación será individual ya que la estará realizando Un solo investigador.

Lugar donde se realiza:

La observación será de campo porque el lugar donde se realizará es la empresa Xolusat.

Tratamiento de la información:

Estableceremos un método efectivo que nos permita recopilar de manera eficiente la información de las entrevistas, cuestionarios, libros y fuentes secundarias para la codificación, tabulación de la investigación para su análisis e interpretación.

La tabulación ordenara datos numéricos en filas y columnas, con las especificaciones correspondientes acerca de su naturaleza. Se presentan en un cuadro o una tabla de gráficos de barra que mostraran claridad y organización.

El análisis de la información depende del tipo de investigación que se haya seleccionado y los objetivos planteados.

Bibliografía

- Acevedo, d. (2005), nuevos enfoques de control de gestión y resultados. Caracas: ediciones Alpha Omega.
- Acevedo, d. (2008), Medición de resultados: instrumentos y técnicas. Caracas: ediciones corporación grafica león 2021
- Adler, Martin y otros "producción y operaciones" Macchi ediciones, Buenos Aires, 2004.
- Adam. Everette. admón., de la producción y operaciones, ciudad de México. PrenticeHall. 8° ed. 2002.
- Arias, F. G. (2006). El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica (5a. ed.), Caracas: Episteme
- Callejas, f. (2013), costos México: ediciones PearsonHall.
- Del peso navarro, Emilio, 2003. Manual de outsourcing informático: (análisis y contratación), ediciones díaz de santos.
- Flick, U. (2004); "observación, etnografía y métodos visuales" en: introducción a la investigación cualitativa, Madrid Morata.
- Kelmansky, (2009); estadística para todos: estrategias de pensamiento y herramientas para la solución de problemas, Buenos Aires: Ministerio de Educación, Instituto Nacional de Educación Tecnológica.
- Mcivor. Ronan. 2005, outsourcing process: strategies for evaluation and management, Cambridge University press, Reino Unido.
- Sautu, R. (2011a); "acerca de qué es y no es investigación científica en ciencias sociales", en Wainerman, C. y Sautu, r, (comps.) La trastienda de la investigación, Buenos Aires, editorial manantial.
- Sautu, R. (2005) manual de metodología, Buenos Aires, clacos
- Koval, Santiago. 2011, manual para la elaboración de trabajos académicos. Buenos Aires: editorial temas.
- Sautu, Ruth. 2005, todo es teoría, objetivos y métodos de investigación, Buenos Aires: ediciones Lumiere.
- Scribano, A. (2008); "la observación" en el proceso de investigación social cualitativo, Buenos Aires: Prometeo.

Sautu,Ruth. (2010), manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de objetivos y elección de la metodología,Buenos Aires: Prometeo

Schneider, Ben. 2004. outsourcing: La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios,grupo editorial norma.

Valles,M. (2007); entrevistas cualitativas, Madrid: centro de investigaciones sociológicas (capítulos 6 y 7).

Investigación Para la implementación de un sistema de gestión de viáticos y combustibles

Entrevistador/a: _____

Fecha: ____/____/____

Zona 1 Zona Metro
 2 Zona Norte
 3 Zona Sur
 4 Zona Este

Grupo 1 Supervisores
 2 Investigadores
 3 Técnico
 4 Asistente

A continuación encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del Proyecto de investigación del sistema de gestión de combustible y viáticos. Mediante esto queremos conocer lo que piensa la gente como usted sobre esta temática.

El cuestionario tiene tres secciones. Por favor lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

Sección 1: conocimientos

¿Cuál diría usted que es el nivel de conocimiento de las personas como usted frente a los siguientes temas? Evalúe su nivel de conocimiento en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy poco, 2 es poco, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es muy bueno.

Por favor encierre en un círculo la alternativa que más se parece a lo que usted piensa.

A. Sistema de asignación de combustible

Tema	Nivel de conocimiento				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
101. Proceso de asignación de combustible	1	2	3	4	5
102. Proceso de asignación de Viáticos	1	2	3	4	5
103. Responsable de asignación de combustible	1	2	3	4	5
104. Responsable de asignación de viáticos	1	2	3	4	5
105. Fechas de asignación de viáticos	1	2	3	4	5
106. Fecha de asignación de combustible	1	2	3	4	5

B. Departamento Encargado

Tema	Nivel de conocimiento				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
107. Operaciones le asigna combustible suficiente	1	2	3	4	5
108. Operaciones le informa el monto asignado	1	2	3	4	5
109. Operaciones está disponible para eventualidades	1	2	3	4	5
110. Operaciones le trata con amabilidad	1	2	3	4	5
111. Operaciones es diligente con las urgencias	1	2	3	4	5
112. Operaciones canaliza las quejas	1	2	3	4	5

C. Satisfacción del servicio interno

Tema	Nivel de conocimiento				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
113. Esta usted satisfecho con su asignación	1	2	3	4	5
114. Su asignación es suficiente para cubrir sus servicios	1	2	3	4	5
115. La transferencia de combustible se realiza a tiempo	1	2	3	4	5
116. Los viáticos son depositados cuando aplican	1	2	3	4	5

SECCIÓN II: INTERESES

A continuación encontrará una serie de preguntas sobre sus intereses respecto de temas operativos. Por favor haga un círculo en la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa.

117. ¿Qué grado de interés tiene usted en los temas de operaciones? Por favor encierre en un círculo la alternativa que describe mejor su interés.

- 1 Trato informarme constantemente sobre lo que está pasando en operaciones
- 2 Trato de informarme regularmente sobre lo que está pasando en operaciones
- 3 A veces me informo sobre lo que está pasando en operaciones
- 4 Rara vez me informo sobre lo que está pasando en operaciones
- 5 Nunca me informo sobre lo que está pasando en operaciones

118. ¿A través de qué medios se informa usted sobre temas de operaciones? Por favor encierre en un círculo **los tres (3) medios que utiliza preferentemente.**

- 6 Teléfono
- 7 Reuniones
- 8 Video conferencia
- 9 Correo electrónico
- 10 Internet
- 11 Ningún medio en particular

119. ¿Qué lugar diría usted que ocupa los temas de operaciones en sus conversaciones con compañeros de trabajo? Por favor encierre en un círculo la alternativa que describe mejor su situación.

- 1 Conversamos regularmente sobre diversos temas de operaciones
- 2 Conversamos sobre las tecnologías que pudiera ser aplicada en operaciones
- 3 Rara vez conversamos sobre temas de operaciones

120. A continuación encontrará una lista de frases que muestran la opinión que distintas personas tienen sobre el departamento de operaciones. Por favor señale su grado de acuerdo con cada una de ellas, encerrando en un círculo la alternativa que se más acerca más a lo que usted piensa.

Opinión	Grado de Acuerdo				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
El departamento de operaciones	1	2	3	4	5
El departamento de operaciones	1	2	3	4	5
Entiende usted que operaciones	1	2	3	4	5
El departamento de operaciones sigue los procedimientos	1	2	3	4	5
El departamento de operaciones asigna los servicios con equidad	1	2	3	4	5
El departamento de operaciones asigna los servicios por zona	1	2	3	4	5
El departamento de operaciones hay que cerrarlo	1	2	3	4	5
El departamento de operaciones	1	2	3	4	5

SECCIÓN III: IDENTIFICACIÓN

121. Por favor conteste estas preguntas sólo con fines de clasificación de las respuestas. Encierre en un círculo la alternativa que refleje mejor su situación.

122. Sexo

- 1 Hombre
- 2 Mujer

123. ¿Tiene alguna religión?

- 1 Católica
- 2 Evangélica
- 3 Judía
- 4 Musulmana
- 5 Ortodoxa
- 6 Protestante
- 7 Otra ¿Cuál? _____
- 8 Ninguna

124. ¿Cuál es su nivel de educación? Por favor encierre en un círculo la alternativa que corresponde al último curso que usted ha aprobado.

- 3 Básica incompleta
- 4 Básica completa
- 5 Media incompleta (incluye media técnica)
- 6 Media completa (técnica incompleta)
- 7 Universitaria incompleta, Técnica completa
- 8 Universitaria completa

125. ¿Cuál es su ocupación? Por favor describa con detalle

126. ¿Cuál es su edad?

_____ Años

127. ¿En qué comuna vive usted?

128. ¿Cuál es la ocupación de la persona que aporta el mayor ingreso en su hogar? Por favor describa con detalle. Si usted es quien aporta el mayor ingreso a su hogar, haga un círculo en la alternativa usted mismo(a).

Encuesta



PRESENTACION

Buenos _____, Como parte de mis funciones como gerente de operaciones de Xolusat estoy realizando una investigación acerca de las fluctuaciones de los insumos de combustible y viáticos que han ido en aumento cada año. La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial y solo con propósitos internos, solo será utilizada para los propósitos de investigación. Agradezco su colaboración.

INICIO

Cargo: _____
Función: _____ Edad _____
Profesional en _____ año _____
Institución _____
Años/Experiencia _____ Años/empresa _____
Pertenece algún gremio. Si ___ No ___ Cual _____
Ha tenido accidentes trabajo. Si ___ No ___ # _____
Cuántas empresas ha trabajado # _____
Cuantas Renuncio _____ finalizo contrato _____
lo despidieron ___ acordó renuncia _____
Tiene ingresos fuera del salario Si ___ No ___ \$ _____

1. Cree que el sistema actual de suministro de combustible Y viáticos es adecuado:

() Si () No () No sé () No responde
2. La empresa Xolusat se muestra interesado en corregir los Errores de suministro de combustible y viáticos:

() Si () No () No sé () No responde
3. Le han hablado de los objetivos de la empresa para este año:

() Si () No () No sé () No responde
4. Le han hablado de los objetivos del sistema de gestión de combustible y viáticos este año:

() Si () No () No sé () No responde
5. Como considera usted la trasferencia de combustible y viáticos :

() Buena () Mala () Necesita mejorar

6. Fluye oportuna y directamente la comunicación de la Dirección de la empresa con los técnicos.
- Siempre
 - Con mucha frecuencia
 - Algunas Veces
 - Nunca
7. Como afecta la transferencia de combustible y viáticos su trabajo.
- Siempre
 - Con mucha frecuencia
 - Algunas Veces
 - Nunca
8. Cuando habla con su supervisor, en lo referente asuntos de trabajo Puede expresarse libremente y sin temor.
- Si
 - No
 - No responde
9. Si Ud. tiene una queja o insatisfacción relacionada con su trabajo a quien se dirige primero.
- Sup
 - Gerente
 - Compañero
 - Empleado
 - a nadie
10. Cuando Ud. no puede solucionar inquietudes y problemas de su trabajo los plantea a su jefe inmediato.
- Siempre
 - Con mucha frecuencia
 - Algunas Veces
 - Nunca
11. Ud. percibe que a su jefe inmediato el gerente le resuelve los problemas que él no puede resolver.
- Siempre
 - Con mucha frecuencia
 - Algunas Veces
 - Nunca
12. Con que frecuencia siente confianza al trabajar para esta empresa
- Siempre
 - Frecuentemente
 - Algunas Veces
 - Nunca

13. Cómo se siente con el liderazgo que ejerce su jefe inmediato.

- Satisfecho
- Regularmente satisfecho
- Insatisfecho
- No responde

14. Toma Ud. decisiones en su trabajo sin consultar a su jefe inmediato

- Siempre
- Algunas Veces
- Nunca

15. Cuando Ud. fue contratado por la empresa contratista se tuvo en cuenta que :

Ud. conocía las políticas de la empresa

Si No No responde

Su gran formación profesional y experiencia

Si No No responde

Tenía una recomendación personal

Si No No responde

16. La empresa contratista se preocupa por su situación personal

- Siempre
- Algunas Veces
- Nunca
- No sabe